

---

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)  
DI KECAMATAN CIBINONG**

<sup>1)</sup>Nuryasin, <sup>2)</sup>Wawan Hari Subagyo, <sup>3)</sup>Zeze Zakaria Hamzah, <sup>4)</sup>Muhlis

<sup>1)</sup> Alumni Progam Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: yasin73assegaf@gmail.com

<sup>2)3)4)</sup> Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia  
Email: wawan.hari@dewantara.ac.id, zeze.zakaria@dewantara.ac.id, muhlis@dewantara.ac.id

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the level of community satisfaction and service indicators that are a priority in making E KTP in Cibinong District. The results of the study stated that: (1) The value of the highest level of conformity between service performance and expectations is the dimension of advice and infrastructure, which is equal to 78.67% which is in the satisfied criterion. While the value of the lowest level of conformity between service performance and expectations is the requirement dimension, which is equal to 67.57% which is in the satisfaction criterion. (2) The level of community satisfaction with the performance of the service for making E KTPs at the Cibinong District Office, Bogor Regency, shows that the community is quite satisfied with the services provided by the sub-district office, this is shown by the analysis of the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis which shows a percentage of 64.39%. which means it is in the criteria quite satisfied. (3) Indicators of service level performance for making E-KTP at the Cibinong District Office, Bogor Regency, which are prioritized for improvement, are indicators that are in quadrant I on the Cartesian diagram of IPA (Importance Performance Analysis) analysis, including technical and administrative requirements related to e-KTP.*

*Keywords: Service Performance, Service, Level Of Expectation.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat serta indikator pelayanan yang menjadi prioritas dalam pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong. Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Nilai tingkat kesesuaian tertinggi antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi saran dan prasarana yaitu sebesar 78,67% yang berada pada kriteria puas. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian terendah antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi persyaratan yaitu sebesar 67,57% yang berada pada kriteria puas. (2) Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan E KTP di Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, menunjukkan masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kecamatan, hal ini ditunjukkan dengan analisis hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang menunjukkan persentase sebesar 64,39%. yang artinya berada pada kriteria cukup puas. (3) Indikator tingkat kinerja pelayanan pembuatan E KTP di Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) diantaranya adalah Persyaratan teknis dan administratif terkait pelayanan pembuatan e –KTP.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan.

---

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penerapan KTP Elektronik (*e-KTP*) merupakan dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari *e-KTP* yang di lengkapi dengan sidik jari dan chip. Timbulnya beberapa permasalahan dan kendala sebelum di adakannya program yang *valid* dan akurat. Mengakibatkan terdapatnya penduduk yang dapat memiliki KTP/NIK lebih dari satu dan memiliki identitas ganda, menyebabkan meningkatnya jumlah penduduk indonesia secara *data base*. Hal tersebut berpengaruh langsung terhadap peningkatan hak pilih dalam proses pemilihan umum baik tingkat nasional maupun tingkat daerah.

Kartu Tanda Penduduk ini mempunyai fungsi sebagai simbol atau kartu tanda pengenal penduduk dari suatu negara tertentu, dimana penduduk dapat mempunyai peluang dalam penggunaan berbagai fasilitas yang disediakan oleh pemerintah. Beragam layanan dan fasilitas dapat diterima dengan menunjukkan kartu tanda penduduk ini. Bagi pemerintah sendiri KTP sangat membantu dalam rincian jumlah penduduk secara keseluruhan. Setiap penduduk wajib memiliki kartu tanda pengenal, terlebih kartu tanda penduduk yang cukup penting sebagai penanda bahwa ia adalah seorang warga negara dari negara tersebut. Dengan memiliki KTP juga masyarakat dianggap memiliki tujuan pada suatu tempat, ini sama halnya seperti pada manfaat dasar negara yang menjadi salah satu faktor warga negara yang memiliki kartu identitas resmi. Beberapa daerah di Indonesia masih mengalami banyak kendala dalam pembuatan E- KTP, termasuk di kecamatan Cibinong kabupaten Bogor . Adapun kendala terbesar dalam pembuatan E-KTP saat ini ialah proses pembuatan yang

cukup lama, karena tidak tersedianya blanko yang cukup. Permasalahan tersebut membuat masyarakat kecamatan Cibinong merasa sangat kecewa sehingga masyarakat terus mendatangi kantor kecamatan tersebut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana tingkat kinerja kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana tingkat harapan/kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?
3. Apakah prioritas perbaikan kinerja pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja /kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat harapan/kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis prioritas perbaikan kinerja pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Lupiyoadi (2016: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat

mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran  
Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang biasa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hot lines), dan lain-lain
2. Survei Kepuasan Pelanggan  
Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

#### **2.1.2 Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2006:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak dan ramai. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas, maka publik dapat didefinisikan sebagai masyarakat luas atau umum.

Menurut Mahmuda (2015:219), “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Moenir (2016:13) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai

dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut (Moenir 2016: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

### **2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berbentuk wujud

fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun menurut Wijaya (2011:150)

Seperti yang telah ditetapkan oleh MENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentu pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu kepastian prosedur, waktu, dan pembiayaan yang transparansi dan yang harus dilaksanakan secara utuh oleh setiap instansi dan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya secara menyeluruh, suatu pelayanan publik dapat dikatakan memiliki akuntabilitas tinggi apabila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat, pelayanan yang baik yang dilakukan aparat pemerintah.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang di gunakan penulis dalam melakukan kegiatan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:13) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkret, yaitu data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Sedangkan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan penjabaran data guna menentukan apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2016).

### **3.2 Variabel Penelitian**

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2015:38) adalah sebagai berikut: "Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian ditarik

kesimpulannya.”Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan publik.

### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan di kecamatan Cibinong yang berlokasi di Jl. Kayu Manis No.30 Kelurahan Cirimekar, Cibinong, Bogor, Jawa Barat.

Waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan di mulai dari bulan Januari 2022 sampai bulan Juni 2022.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah semua Masyarakat Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang sudah memiliki e-KTP. Berikut ini adalah data jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP di Wilayah kecamatan Cibinong tahun 2021 yang berjumlah 447.052 jiwa. Dalam penelitian ini pengambilan sampel di lakukan dengan metode *Purposive Sampling* di mana data yang di ambil berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sulistyo. 2012). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang wajib memiliki KTP yang berusia 17 tahun ke atas. Jumlah sampel dalam penelitian ini di tentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2005) dengan margin error 10%. Dalam penelitian ini sampel yang diambil dimaksimalkan menjadi 100 sampel.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Analisis Gap Kesenjangan Kinerja dengan Harapan

Setiap masyarakat yang datang kantor Kecamatan Cibinong memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan mereka. Harapan masyarakat dapat dilihat dari seberapa penting mereka menilai atribut pelayanan. Tingkat pengharapan hendaknya diiringi dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cibinong. Tingkat

kepentingan merupakan tingkat harapan masyarakat pada kualitas pelayanan Kecamatan Cibinong. Tingkat kepuasan merupakan kenyataan yang diterima oleh masyarakat berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Cibinong kepada masyarakat.

Tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut diperoleh dari perbandingan antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Skor tingkat kesesuaian dari masing-masing atribut dapat diperingkat mulai dari yang tertinggi sampai dengan yang terendah. Peringkat dari tingkat kesesuaian dapat digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan masyarakat agar Kecamatan Cibinong dapat mempertahankan kualitas pelayanannya dan meningkatkannya menjadi lebih baik dari sebelumnya, sehingga harapan masyarakat dapat terpenuhi secara keseluruhan. Berikut ini adalah analisis gap antara tingkat kinerja pelayanan dengan tingkat harapan masyarakat.

**Tabel 1. Analisis Gap Kesenjangan Kinerja dengan Harapan**

No	Indikator	Nilai rata-rata Kinerja/ Performance (P)	Nilai rata-rata Harapan / Importance (I)	Gap Skor Kepuasan (Kinerja - Harapan)	Persentase Ketercapaian (%)	Kriteria
	<b>Persyaratan</b>					
1	Indikator 1	3,18	4,50	-1,32	70,67	Puas
2	Indikator 2	3,07	4,75	-1,68	64,63	Puas
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,13</b>	<b>4,63</b>	<b>-1,50</b>	<b>67,57</b>	<b>Puas</b>
	<b>Sistem, mekanisme dan prosedur</b>					
3	Indikator 3	3,26	3,94	-0,68	82,74	Puas
4	Indikator 4	3,28	4,38	-1,10	74,89	Puas
	<b>Total rata-rata</b>	<b>2,18</b>	<b>2,77</b>	<b>-0,59</b>	<b>78,61</b>	<b>Puas</b>
	<b>Waktu Penyelesaian</b>					
5	Indikator 6	3,24	4,23	-0,99	76,60	Puas
6	Indikator 7	3,19	4,72	-1,53	67,58	Puas
	<b>Total rata-rata</b>	<b>3,22</b>	<b>4,48</b>	<b>-1,26</b>	<b>71,84</b>	<b>Puas</b>
	<b>Biaya /Tarif</b>					
7	Indikator 8	3,21	3,90	-0,69	82,31	Puas
8	Indikator 9	3,22	4,47	-1,25	72,04	Puas

Total rata-rata	3,22	4,19	-0,97	76,82	Puas
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan					
9 Indikator 10	3,42	4,08	-0,66	83,82	Puas
10 Indikator 11	3,14	4,26	-1,12	73,71	Puas
Total rata-rata	3,28	4,17	-0,89	78,66	Puas
Kompetensi Pelaksana					
11 Indikator 12	3,04	4,04	-1,00	75,25	Puas
12 Indikator 13	3,20	4,45	-1,25	71,91	Puas
Total rata-rata	3,12	4,25	-1,13	73,50	Puas

No	Indikator	Nilai rata-rata Kinerja/ Performance (P)	Nilai rata-rata Harapan / Importance (I)	Gap Skor Kepuasan Kinerja-Harapan	Persentase Ketercapaian (%)	Kriteria
<b>Perilaku Pelaksana</b>						
13	Indikator 14	3,28	4,40	-1,12	74,55	Puas
14	Indikator 15	3,26	3,94	-0,68	82,74	
<b>Total rata-rata</b>		<b>2,18</b>	<b>2,78</b>	<b>-0,60</b>	<b>78,42</b>	<b>Puas</b>
<b>Penanganan Pengaduan</b>						
15	Indikator 17	3,22	4,39	-1,17	73,35	Puas
16	Indikator 18	3,15	4,23	-1,08	74,47	Puas
<b>Total rata-rata</b>		<b>3,19</b>	<b>4,31</b>	<b>-1,13</b>	<b>73,90</b>	<b>Puas</b>
<b>Sarana dan Prasarana</b>						
17	Indikator 19	3,20	4,61	-1,41	69,41	Puas
18	Indikator 20	3,44	3,83	-0,39	89,82	Puas
<b>Total rata-rata</b>		<b>3,32</b>	<b>4,22</b>	<b>-0,90</b>	<b>78,67</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Kriteria penilaian analisis gap atau tingkat kesesuaian antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat berdasarkan ketentuan sebagai berikut : Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan lagi sebagai berikut (Supranto, 2016) :

- a. 0 – 32 % Sangat Tidak Puas;
- b. 33 – 65 % Tidak Puas;
- c. 66 – 100 % Puas.

Berdasarkan hasil analisis gap tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan seperti tampak pada tabel di atas diketahui bahwa kinerja pelayanan masih belum mencapai maksimal 100% meskipun secara keseluruhan masyarakat menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Cibinong. Berikut ini gambaran rekapitulasi dari hasil analisis gap di atas.

**Tabel 2. Hasil Akhir Kesesuaian Tingkat Kinerja dengan Tingkat Harapan**

No	Indikator	Kinerja	Harapan	Gap Skor Kepuasan	Persentase Ketercapaian (%)	Kriteria
1	Persyaratan	3,13	4,63	1,50	67,57	Puas
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	2,18	2,77	0,59	78,61	Puas
3	Waktu Penyelesaian	3,22	4,48	1,26	71,84	Puas
4	Biaya/Tarif	3,22	4,19	0,97	76,82	Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,28	4,17	0,89	78,66	Puas
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	4,25	1,13	73,50	Puas
7	Perilaku Pelaksana	2,18	2,78	0,60	78,42	Puas
8	Penanganan Pengaduan	3,19	4,31	1,13	73,90	Puas
9	Sarana dan Prasarana	3,32	4,22	0,90	78,67	Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi analisis gap tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan seperti tampak pada tabel di atas diketahui bahwa:

1. Nilai tingkat kesesuaian **tertinggi** antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi **saran dan prasarana** yaitu sebesar 78,67% yang berada pada kriteria puas.
2. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian **terendah** antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi **persyaratan** yaitu sebesar 67,57% yang berada pada kriteria puas.

Dari data tersebut maka perlu analisis lebih lanjut untuk menentukan skala prioritas dalam usaha perbaikan dari setiap atribut yang ada, adapun cara untuk menentukan skala prioritas pembenahan yang ada adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

#### 4.2 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan yang diukur. Berikut ini perhitungan CSI untuk mengetahui kepuasan nasabah secara keseluruhan.

**Tabel 3. Hasil Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)**

No	Indikator	Nilai Kinerja/ Performance (P)	Nilai Harapan / Importance (I)	SKOR (Px I)
<b>Persyaratan</b>				
1	Persyaratan teknis terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat	3,18	4,50	14,31
2	Persyaratan administratif terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat	3,07	4,75	14,58
<b>Sistem, mekanisme dan prosedur</b>				
3	Tata cara alur pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami oleh masyarakat	3,26	3,94	12,84
4	Sistem pendaftaran pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat	3,28	4,38	14,37
<b>Waktu Penyelesaian</b>				
5	Waktu pelayanan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dilaksanakan tepat waktu	3,24	4,23	13,71
6	Hasil dari proses pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan yang berlaku	3,19	4,72	15,06
<b>Biaya /Tarif</b>				
7	Masyarakat tidak dikenakan biaya dalam mengurus pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	3,21	3,90	12,52
8	Tidak ada pungutan liar kepada masyarakat saat melakukan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	3,22	4,47	14,39
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>				
9	Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor paham akan jenis-jenis pelayanan masyarakat	3,42	4,08	13,95
10	Masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan yang dibutuhkan	3,14	4,26	13,38
<b>Kompetensi Pelaksana</b>				
11	Petugas yang berwenang kompeten dalam pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	3,04	4,04	12,28
12	Petugas mengetahui dengan jelas rincian serta tata cara pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	3,20	4,45	14,24
<b>Perilaku Pelaksana</b>				
13	Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor bersikap baik dan sopan	3,28	4,40	14,43
14	Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani	3,26	3,94	12,84
<b>Penanganan Pengaduan</b>				
15	Petugas yang berwenang mampu menyelesaikan pengaduan terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor tepat waktu	3,22	4,39	14,14
16	Petugas yang berwenang dalam pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor bekerja dengan cepat	3,15	4,23	13,32
<b>Sarana dan Prasarana</b>				
17	Di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Terdapat komputer dan printer yang digunakan untuk melayani masyarakat terkait pelayanan pembuatan e –KTP	3,20	4,61	14,75
18	Terdapat ruang tunggu pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor	3,44	3,83	13,18
Nilai Total		58,00	77,12	248,29

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis CSI di atas di ketahui bahwa nilai total rata-rata kinerja pelayanan sebesar 58,00, sedangkan total rata-rata nilai harapan sebesar 77,12 dan Nilai Total rata-rata kinerja dikali rata-rata kepuasan adalah sebesar 248,29. Dengan demikian indeks kepuasannya adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai CSI} = 248,29 / 5 (77,12) \times 100\%$$

$$\text{Nilai CSI} = 248,29 / 385,6 \times 100\%$$

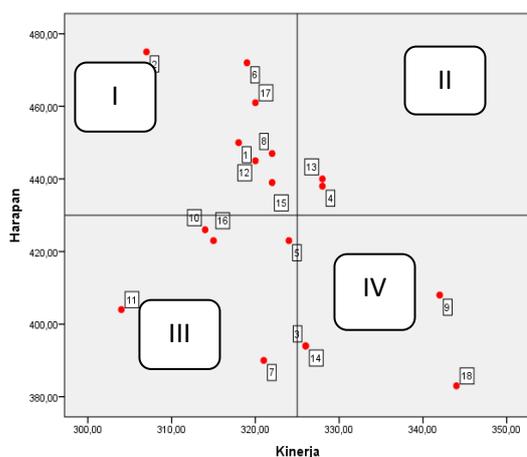
$$\text{Nilai CSI} = 64,39 \%$$

Berdasarkan kriteria penilaian CSI, nilai CSI sebesar 64,39% tersebut berada pada kriteria antara > 50% sampai 80% menandakan konsumen merasa cukup puas pada kinerja pelayanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa **cukup puas** dengan kinerja pelayanan pembuatan E KTP di kantor Kecamatan Cibinong meskipun belum maksimal 100%.

#### 4.2.3 Hasil Important Performance Analysis (IPA)

Tingkat kepentingan diukur untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap paling penting dalam mempengaruhi kepuasan yang dirasakan masyarakat. Berdasarkan tingkat kepentingan masyarakat tersebut kecamatan Cibinong dapat mengetahui atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kecamatan Cibinong juga dapat mengetahui langkah yang akan diambil dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Alat yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah Importance Performance Analysis (IPA). *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengetahui tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Cibinong dengan mengukur tingkat harapan masyarakat dan mengukur kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil tersebut disajikan dalam bentuk grafik yang disebut Diagram Kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atasempat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegaklurus pada titik-titik. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV (Supranto 2016: 242 – 243). Kuadran diagram kartesius hasil olah data dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini



**Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius Importance Performance Anayslis (IPA)**

Dari gambar tersebut maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**1. Penjelasan Kuadran I**

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata, sedangkan tingkat kepuasannya dinilai rendah. Atribut-atribut kualitas pelayanan dalam kuadran ini dianggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong, karena keberadaan atribut ini dinilai sangat penting oleh masyarakat sedangkan pelayanannya masih belum memuaskan. Atribut atau elemen yang menjadi prioritas tersebut antara lain indikator nomor 1, 2, 6, 8, 12, 15 dan 17 yang pernyataannya adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan teknis terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan

- Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat (Indikator 1)
2. Persyaratan administratif terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat (Indikator 2)
3. Hasil dari proses pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Indikator 6)
4. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan pelayanan yang diberikan. (Indikator 8)
5. Petugas mengetahui dengan jelas rincian serta tata cara pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor . (Indikator 12)
6. Petugas yang berwenang mampu menyelesaikan pengaduan terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor tepat waktu (Indikator 15)
7. Di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Terdapat komputer dan printer yang digunakan untuk melayani masyarakat terkait pelayanan pembuatan e –KTP (Indikator 17).

Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian atribut atau indikator yang berada pada kuadran I tersebut menjadi skala prioritas utama untuk ditindaklanjuti terkait masyarakat yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**2. Penjelasan Kuadran II**

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang tinggi atau diatas nilai rata-rata. Masyarakat

menilai bahwa atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Kecamatan Cibinong berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat dengan melaksanakan pelayanan pada atribut ini dengan baik, sehingga masyarakat merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap sangat penting oleh masyarakat dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terkait pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong. Atribut atau elemen yang menjadi prioritas tersebut antara lain indikator nomor 4 dan 13 yang pernyataannya adalah sebagai berikut:

1. Sistem pendaftaran pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat (Indikator 4).
2. Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor bersikap baik dan sopan (Indikator 13).

Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian atribut atau indikator yang berada pada kuadran II tersebut perlu dipertahankan kinerjanya oleh kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dalam rangka pelayanan pembuatan E KTP bagi masyarakat.

### **3. Penjelasan Kuadran III**

Kuadran ini memuat atribut-atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang rendah atau di bawah nilai rata-rata. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk ke dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh masyarakat dan pihak perusahaan/instansi hanya melaksanakannya biasa-biasa saja. Sehingga pihak perusahaan/instansi tidak perlu melaksanakan alokasi investasi yang berlebihan untuk atribut pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini. Berdasarkan hasil penelitian Indikator yang termasuk

dalam kuadran ini adalah indikator nomor 5, 7, 10, 11 dan indikator nomor 16 yaitu antara lain:

1. Waktu pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dilaksanakan tepat waktu (indikator 5)
2. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang mengurus pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan (indikator 7)
3. Masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan yang dibutuhkan (indikator 10)
4. Petugas yang berwenang kompeten dalam pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor (indikator 11)
5. Petugas yang berwenang dalam pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor bekerja dengan cepat (Indikator 16)

Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator yang berada pada kuadran III di atas dapat diabaikan karena bukan menjadi skala prioritas kantor Kecamatan Babakan Madang Kabupaten Bogor. Meskipun dalam kuadran III ini nasabah merasa kurang puas.

### **4. Penjelasan Kuadran IV**

Kuadran ini memuat atribut-atribut kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan yang rendah, sedangkan tingkat kinerja perusahaan/instansi tinggi. Atribut-atribut kualitas pelayanan yang termasuk dalam kuadran ini dalam pelaksanaannya dianggap berlebihan oleh masyarakat. Kuadran IV menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap kurang penting oleh masyarakat namun masyarakat merasa sangat puas dan indikator tersebut dapat

dikatakan dilaksanakan secara berlebihan. Berdasarkan hasil penelitian Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah indikator nomor 3, 9, 14 dan indikator nomor 18 yaitu antara lain:

1. Tata cara alur pelayanan pembuatan e – KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami oleh masyarakat. (Indikator 3)
2. Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor paham akan jenis-jenis pelayanan masyarakat.(Indikator 9)
3. Petugas pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor memberikan perhatian terhadap masyarakat yang dilayani. (Indikator 14)
4. Terdapat ruang tunggu pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. (Indikator 18).

Hasil analisis IPA di atas menunjukkan bahwa dengan demikian indikator yang berada pada kuadran IV di atas dinilai berlebihan oleh masyarakat, maka dari itu sebaiknya Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mengelolaa sumber daya yang dimiliki untuk kepentingan yang menjadi prioritas utama terlebih dahulu seperti atribut-atribut atau indikator yang dinyatakan di kuadran I kaitannya dengan pelayanan pembuatan E KTP kepada masyarakat.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa hasil penelitian yang telah dibahas, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pembuatan E KTP di Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor telah baik

dilaksanakan, meskipun tidak seratus persen tercapai. Hal ini terlihat dari hasil analisis gap antara kinerja pelayanan dan harapan yang masih terdapat nilai gap. Nilai tingkat kesesuaian **tertinggi** antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi **saran dan prasarana** yaitu sebesar 78,67% yang berada pada kriteria puas. Sedangkan nilai tingkat kesesuaian **terendah** antara kinerja pelayanan dengan harapan adalah dimensi **persyaratan** yaitu sebesar 67,57% yang berada pada kriteria baik.

2. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan E KTP di Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, menunjukkan masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kecamatan, hal ini ditunjukkan dengan analisis hasil analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang menunjukkan persentase sebesar 64,39%. yang artinya berada pada kriteria cukup puas.
3. Indikator tingkat kinerja pelayanan pembuatan E KTP di Kantor Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah indikator yang berada pada kuadran I pada diagram kartesius analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) diantaranya adalah:
  - a. Persyaratan teknis terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat.
  - b. Persyaratan administratif terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor mudah dipahami masyarakat.
  - c. Hasil dari proses pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan

- Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
  - e. Petugas mengetahui dengan jelas rincian serta tata cara pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor .
  - f. Petugas yang berwenang mampu menyelesaikan pengaduan terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor tepat waktu.
  - g. Di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor Terdapat komputer dan printer yang digunakan untuk melayani masyarakat terkait pelayanan pembuatan e –KTP.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah antara lain:

1. Sebaiknya Persyaratan teknis dan administratif terkait pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor lebih diperjelas sehingga mempermudah untuk masyarakat yaitu dengan cara dilakukan penyuluhan berkala kepada masyarakat tentang proses pembuatan e-KTP
2. Hasil dari proses pelayanan pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor hendaknya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Biaya yang dikenakan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor harus transparan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.

4. Petugas yang berwenang hendaknya mampu menyelesaikan pengaduan terkait pelayanan pembuatan e –KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor dengan cepat, hal ini perlu adanya pelatihan kepada petugas untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
5. Sebaiknya peralatan pelayanan terkait pembuatan E KTP di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor digunakan sebagaimana mestinya sehingga akan dapat mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

## **6. DAFTAR ISI**

- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8).Cetakan ke VIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lupiyoadi, Rambat 2016.Manajemen Pemasaran Jasa dan praktek. PT.Salemba Empat: Jakarta.
- Moenir, A.S. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.Bumi Aksara : Jakarta.
- Novi, 2019. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Metro Utara Lampung (Aplikasi Metode Importance Performance Analysis) Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 2, Agustus 2019. Program Pasca Sarjana UM Metro Lampung.
- Sekaran, Uma. 2006. Metodologi Penelitian untuk Bisnis.Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.
- Simanungkalit, Irene (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. Skripsi thesis, Universitas Negeri Padang.

- Siti Noor Hidayati dan Yogyakarta Aris Puji Prasetyo tahun 2017 Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp menggunakan Metode Customer Satisfaction Index, Metode *Service Quality* Dan Importance Performance Analysis (IPA).
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Joko, 2012. SPSS 17. Jakarta: Cakrawala.
- Supranto, J. 2016. Analisis Multivariat: Arti dan Interpretasi. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, Pemasaran Jasa. Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Andi Offset, Yogyakarta.