

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS



**DI SUSUN OLEH:
SOFARDANA GANDA HERLANI
NPM. 22710010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023/2024**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Tesis Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

SOFARDANA GANDA HERLANI

NPM. 22710010

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023/2024

ABSTRAK

Herlani, Sofardana Ganda. 2024. *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Program Pascasarjana. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si., (2) Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, pelayanan, KTP Elektronik, Lampung Tengah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Populasi yang menjadi fokus adalah warga Kabupaten Lampung Tengah yang tengah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selama periode dari awal tahun 2023 hingga bulan Oktober, sedangkan sampelnya dipilih menggunakan teknik non-probabilitas sehingga didapat sebanyak 100 sampel yang akan menjadi responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tergolong dalam kategori mutu pelayanan C dengan skor SKM sebesar 71,0325, yang menunjukkan kinerja kurang baik. Enam faktor penilaian mendapatkan penilaian buruk yaitu prosedur yang rumit dalam pembuatan E-KTP, waktu tunggu layanan yang panjang, ketidaksesuaian antara standar layanan dan hasil yang diterima, kurangnya kompetensi dari petugas layanan, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan keluhan dari pengguna layanan yang tidak efektif, sedangkan tiga faktor mendapatkan penilaian baik yaitu kesesuaian antara persyaratan layanan dengan jenis layanannya, biaya layanan yang dianggap wajar, serta perilaku petugas yang sopan dan ramah.

RINGKASAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat, survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu alat penting. Survei ini bukan hanya sekedar mengukur seberapa puas masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, tapi juga mencari tahu aspek mana saja yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat beberapa unsur kunci dalam melakukan survei kepuasan masyarakat untuk pelayanan publik, antara lain 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.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP yang disediakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Populasi yang menjadi fokus adalah warga Kabupaten Lampung Tengah yang tengah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selama periode dari awal tahun 2023 hingga bulan Oktober, sedangkan sampelnya dipilih menggunakan teknik non-probabilitas sehingga didapat sebanyak 100 sampel yang akan menjadi responden.

Mengacu hasil analisis, skor yang diperoleh dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kesembilan unsur pelayanan tersebut adalah 71,0325. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan tergolong dalam kategori mutu pelayanan C, yang mencerminkan kinerja kurang baik. Hal ini disebabkan skor tersebut berada di dalam rentang nilai interval konversi SKM antara 65 hingga 76,60, yang mengindikasikan penilaian tersebut.

Hasil survei kepuasan masyarakat mengenai layanan penerbitan Kartu Identitas Penduduk (KTP) oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan bahwa sekitar 67% dari responden merasa kurang puas dengan performa layanannya. Ini dikarenakan dari sembilan faktor penilaian, enam di antaranya mendapat

penilaian buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi prosedur yang rumit dalam pembuatan E-KTP, waktu tunggu layanan yang panjang, ketidaksesuaian antara standar layanan dan hasil yang diterima, kurangnya kompetensi dari petugas layanan, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan keluhan dari pengguna layanan yang tidak efektif. Faktor yang paling mempengaruhi penilaian negatif ini adalah kurangnya kualitas sarana dan prasarana. Di sisi lain, terdapat tiga faktor utama yang secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, yakni kesesuaian antara persyaratan layanan dengan jenis layanannya, biaya layanan yang dianggap wajar, serta perilaku petugas yang sopan dan ramah. Ketiga faktor inilah yang paling dominan dan mendukung terhadap tingkat kepuasan publik terhadap layanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

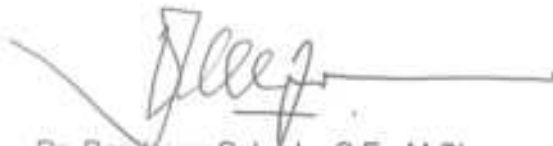
Sofardana Ganda Herlani

22710010

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, April 2024

Pembimbing I



Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.
NIDN. 004126401

Pembimbing II



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0414087802

Menyetujui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0414087802

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh

Sofardana Ganda Herlani

22710010

Telah dipertahankan di depan tim penguji
pada tanggal April 2024

Tim penguji



Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si.
NIDN. 004126401

, Ketua



Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0414087802

, Sekretaris



Dr. E. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

, Penguji Utama

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Suardito, M.Si.
NIP. 19620327 198803 1 001

HALAMAN MOTTO

“Setiap kesulitan pasti ada kemudahan dan setiap masalah pasti ada solusi”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sujud syukur penulis sembahkan pada Allah Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdir dan karuniaMu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis dalam meraih cita-cita. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kehadirat Rosulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam.

Kupersembahkan tesis ini kepada:

1. Untuk istriku tercinta Siti Nurhalimah, terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta dan do'a yang tiada henti untuk kesuksesan dan cita-cita suamimu ini, makasih untuk pengertian, kesabaran dan bantuanmu dalam mengerjakan tesis ini.
2. Kedua orang tua AS dan TM serta mertua MRKM dan MRYM yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk saya.
3. Anak-anakku tersayang MHF, AMS, MAA yang senantiasa memberikan, keceriaan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan tesis ini.
4. Saudara Kandung saya FIS, AMC dan FAM telah memberikan dukungan dan semangat untuk hidup lebih baik.
5. Rekan-rekan seperjuangan Magister Manajemen angkatan 2022 yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan tesis ini. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak akan mungkin sampai di sini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini, semoga kedepannya tetap terjalin silaturahmi diantara kita semua.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas rahmad dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah”. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Metro.

Tugas akhir tesis ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Magister Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. Deny Edy Widodo, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
4. Dr. Bambang Suhada, S.E., M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Metro, April 2024

Penulis

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sofardana Ganda Herlani

NPM : 22710010

Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**” adalah karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila di kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2024

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Indonesian Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERA TEMPEL' and '10000'. The signature is stylized and appears to be 'Sofardana Ganda Herlani'.

Sofardana Ganda Herlani

NPM. 22710010

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILIARITY CHECK*)

Nomor: 170/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SOFARDANA GANDA HERLANI
Npm : 22710010
Jenis Dokumen : TESIS

Judul:

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 02 April 2024

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	i
LEMBAR LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
RINGKASAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILIARITY CHECK</i>)	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	9
E. Asumsi Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II KAJIAN LITERATUR	11
A. Deskripsi Teori	11
1. Kepuasan Masyarakat.....	11
2. Survey Kepuasan Masyarakat.....	12
3. Pelayanan Publik.....	14
4. Karakteristik Pelayanan.....	18
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	20

6. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
7. Manfaat Kualitas Pelayanan	23
8. Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	25
B. Penelitian Relevan	29
C. Kerangka Pemikiran.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Desain Penelitian	34
B. Definisi dan Operasional Variabel	34
1. Operasional Variabel	34
2. Dimensi Operasional Variabel	34
3. Sarana dan prasarana.....	35
C. Jenis dan Sumber Data.....	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder.....	36
D. Prosedur Pengumpulan Data	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel	37
3. Teknik pengambilan sampel	37
E. Metode Pengumpulan Data.....	39
1. Metode Kuisisioner.....	39
2. Metode Wawancara.....	40
3. Metode Observasi	40
4. Metode Dokumentasi.....	41
F. Tehnik Analisis Data	41
1. Model Analisis Data.....	41
2. Tehnik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum.....	44
1. Kedudukan	44
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	44
3. Susunan Organisasi	45
4. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi	46
5. Struktur Organisasi.....	48

6. Standar Operational Prosedur Pengurusan E-KTP	49
B. Hasil Penelitian	50
1. Hasil Pengolahan Data SKM	50
2. Analisis Statistik Deskriptif	53
3. Analisis Data Penelitian	55
C. Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR LITERATUR	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah..	4
2. Jumlah Wajib KTP Elektronik Kabupaten Lampung Tengah	5
3. Jumlah Kepemilikan KTP Elektronik Kabupaten Lampung Tengah.....	6
4. Penelitian terdahulu	29
5. Angket Kuisisioner SKM	38
6. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	42
7. Keadaan PNS dan PHT berdasarkan Jabatan Pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.....	48
8. Karakteristik Responden.....	49
9. Karakteristik Pendidikan terakhir Responden.....	50
10. Usia Responden	50
11. Pekerjaan Responden	51
12. Penilaian responden terhadap setiap unsur	52
13. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	54
14. Jumlah Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan	55
15. Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur Pelayanan.....	56
16. Skor Nilai SKM.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	32
2. Struktur Organisasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Formulir Pengajuan Judul Tesis.....	75
2. Lembar Pengesahan Proposal.....	76
3. Kartu Bimbingan Tesis.....	77
4. Surat Keputusan (SK) Pembimbing Tesis.....	81
5. Hasil Kuisisioner.....	82
6. Analisis Data.....	86
7. Dokumentasi.....	88
8. Daftar Riwayat Hidup.....	89