

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