



# Analysis of Public Satisfaction with Electronic ID Card Services at the Population and Civil Registration Office of Merauke Regency

Yustina Florida Kirop<sup>1\*</sup>, Edoardus E Maturbongs<sup>2</sup>, Samel W Ririhena<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Papua Provincial Government, Merauke, Indonesia

<sup>2,3</sup> Public Administration, Universitas Musamus, Kamizaun Merauke, Indonesia

## Abstract

*This study aims to analyze the level of public satisfaction with electronic identity card (E-KTP) administrative services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Merauke Regency by using seven indicators established in the Decree of the Minister of Administrative Reform No. KEP/25/M.PAN/2004, namely: service procedures, staff discipline, staff responsibility, courtesy and friendliness, staff competence, fairness in service, and environmental comfort. In addition, this study also identifies the factors influencing public satisfaction. The research method used was a qualitative descriptive approach through in-depth interviews with 24 informants. The findings show that the level of public satisfaction with E-KTP services at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency is relatively good but still needs further improvement. Service procedures require better queue management and online systems; staff discipline needs improvement in punctuality and presence during working hours; staff responsibility requires enhanced technical competence to optimize accountability; courtesy and friendliness of officers are already very good and represent the main strength in public service delivery; staff competence requires additional training and performance monitoring; fairness in service provision calls for mobile service policies or regional quota adjustments; and environmental comfort needs improvement through additional facilities such as air conditioning, adequate seating, and elderly/disability-friendly spaces. Meanwhile, the factors influencing public satisfaction with E-KTP services in Merauke Regency include the availability of facilities and technical infrastructure, completeness and validity of citizens' documents, quality of interaction and staff professionalism, service queue systems and accessibility, and internal staff satisfaction.*

**Keywords:** Public satisfaction, service, E-KTP.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dengan menggunakan tujuh indikator yang ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yaitu: prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kesopanan dan keramahan, kemampuan petugas, keadilan dalam pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dengan 24 orang informan. Hasil penelitian menemukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Prosedur pelayanan masih perlu peningkatan dalam manajemen antrian dan sistem daring, untuk kedisiplinan petugas pelayanan perlu peningkatan kedisiplinan dan kehadiran petugas selama jam kerja, untuk tanggung jawab petugas pelayanan diperlukan peningkatan kompetensi teknis agar tanggung jawab lebih optimal, untuk kesopanan dan keramahan petugas sudah sangat baik yang menjadi kekuatan utama dalam pelayanan publik di Disdukcapil, untuk kemampuan petugas pelayanan perlu peningkatan pelatihan dan pemantauan kinerja petugas, untuk keadilan mendapatkan pelayanan perlu adanya kebijakan layanan keliling atau penyesuaian kuota wilayah, dan untuk kenyamanan lingkungan perlu ditingkatkan dengan fasilitas tambahan seperti pendingin udara, tempat duduk memadai, dan ruang ramah lansia/disabilitas. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke dipengaruhi ketersediaan sarana prasarana, dan infrastruktur teknis, kelengkapan dan validitas dokumen masyarakat, kualitas interaksi dan profesionalisme petugas, sistem antrian dan aksesibilitas pelayanan, dan kepuasan internal petugas.

**Kata Kunci:** Kepuasan masyarakat, pelayanan, E-KTP

<sup>1</sup> **CONTACT:** [yustinaflorida@gmail.com](mailto:yustinaflorida@gmail.com)

**DOI:** <https://10.35724/mjpa.v8i1.7370>

© 2025 by the authors. Licensee Musamus Journal of Public Administration, Program Study State Administration Science, Musamus of University. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC- BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## 1. Introduction

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Fungsi pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Pesatnya pertumbuhan perekonomian dan kesejahteraan merupakan salah satu faktor yang mengakibatkan masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih baik dari pemerintah begitupun masyarakat di Kabupaten Merauke. Pelayanan yang baik kepada masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari aparat pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk.

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil khususnya di Kabupaten Merauke. E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Nurul, 2015) adalah nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung menggunakan komputer. Data yang diambil kemudian dicetak dan dibagikan kemasyarakat sebagai kartu identitas baru, tujuannya agar tidak ada penggandaan kartu identitas yang dimiliki oleh penduduk demikian pula di Kabupaten Merauke.

Setiap orang wajib dan diwajibkan memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena hal ini sangat penting sebagai identitas diri perorangan begitupula penduduk di Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. KTP merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. KTP konvensional saat ini tidak lagi digunakan dan digantikan dengan KTP Elektronik (E-KTP). KTP konvensional yang dulu digunakan saat ini hanya digunakan untuk keperluan ID dan masa berlakunya masih dibatasi, sedangkan E-KTP yang mulai digunakan pada tahun 2011 telah dilengkapi dengan *microchips* sebagai media penyimpanan data sehingga dapat menampung seluruh data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi dan diterima secara internasional, selain itu masa berlaku E-KTP yaitu seumur hidup.

Tahapan proses pengurusan pembuatan E-KTP cukup panjang dimulai dari tahap pendaftaran penduduk, verifikasi database penduduk, melakukan perekaman, pembubuhan tanda tangan dan stempel sebagai bukti telah melakukan pembuatan KTP, dan pengaktifan E-KTP dan rangkaian ini harus dilakukan oleh instansi pelaksana administrasi kependudukan dalam layanan pembuatan E-KTP. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, sebagai Instansi pelaksana administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke juga menerapkan tahapan proses pengurusan pembuatan E-KTP tersebut dengan pelayanan yang baik oleh petugas, dengan memberikan arahan serta pendampingan sampai proses perekaman E-KTP dilakukan hingga Kartu Tanda Penduduk Elektronik diserahkan.

Adanya rangkaian proses tersebut dapat memungkinkan terjadinya antrian, selain itu kewajiban instansi pelaksana administrasi kependudukan seperti mendaftar peristiwa kependudukan, memberi pelayanan yang sama pada setiap penduduk, mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk, menjamin kerahasiaan dan keamanan data penduduk serta melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi penduduk seperti yang telah dijelaskan pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 menunjukkan bahwa penyelenggara administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut, penduduk atau warga masyarakat di kabupaten Merauke mengharapkan dapat menerima pelayanan serta layanan yang baik dan bersahabat dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Dalam proses pembuatan E-KTP semua dilakukan secara gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali dan berlaku untuk semua penduduk dari sabang sampai dengan merauke. Dengan pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami berbagai kendala begitupula di Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Kendala tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya yang terbilang lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain.

Kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah dari tingkat kelurahan, tingkat kecamatan sampai tingkat kabupaten/kota dapat menggambarkan citra layanan publik aparat pemerintahan terhadap masyarakat demikian pula

yang terjadi di Kabupaten Merauke, kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pembuatan E-KTP tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang baik dapat menjadi panduan bagi petugas kelurahan, kecamatan dan juga petugas kabupaten/kota dalam memberikan pelayanan dan untuk menjaga konsistensi, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan, dan menghindari kesalahan atau kegagalan petugas dalam memberikan pelayanan.

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.

Kabupaten Merauke merupakan salah satu Kabupaten terluas sekaligus berada paling timur di Indonesia. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan Tahun 2023, Data Penduduk Kabupaten Merauke Berdasarkan Jenis Kelamin, laki-laki berjumlah 126.508 jiwa dan perempuan berjumlah 117.214 jiwa, sehingga jumlah keseluruhan penduduk di Kabupaten Merauke pada tahun 2023 tercatat sebanyak 243.722 jiwa, jumlah tersebut meningkat dari Tahun 2022 yang tercatat sebanyak 232.357 jiwa. Jumlah tersebut merupakan jumlah penduduk dari 22 Distrik, 11 Kelurahan dan 179 Kampung yang berada di Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan.

## 2. Literature Review/ Theoretical framework

### Kepuasan Masyarakat (Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004)

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan serta kepuasan pelanggan (masyarakat) pengguna layanan dengan persepsi pelanggan (masyarakat) untuk mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan*, *valid*, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Prosedur sangat penting dimiliki oleh suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara tertata. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Menurut Mulyadi (2016) “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Prosedur merupakan rencana menuju pada metode penyelesaian kegiatan yang akan datang. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu langkah-langkah atau tahap-tahapan yang dilakukan organisasi atau instansi tertentu yang bertujuan untuk menjalankan suatu proses kegiatan secara berurutan yang terjadi berulang-ulang. Manfaat prosedur antara lain:

- a) Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
- b) Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
- c) Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d) Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang lebih efektif dan efisien.
- e) Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Dengan demikian prosedur memiliki manfaat untuk mempermudah langkah-langkah kegiatan, mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin, menjadi petunjuk yang harus dipatuhi, membantu meningkatkan produktifitas kerja serta mencegah terjadinya penyimpangan.

2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

Faktor kedisiplinan pegawai atau petugas berperan penting dalam melaksanakan kerja pegawai. Kedisiplinan dikatakan sebagai faktor yang penting karena akan berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Disiplin kinerja pegawai dikatakan tinggi apa bila pegawai atau petugas melaksanakan tugasnya dengan baik dan dengan kesadaran dirinya sendiri walaupun tanpa pengawasan dari atasannya, pegawai atau petugas yang disiplin tidak akan menggunakan waktunya yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya dan akan mentaati peraturan yang telah ditetapkan dengan kesadaran yang tinggi dan tanpa adanya paksaan. Kedisiplinan pegawai atau petugas dapat dilihat dari indikator menurut Alfred R Letiener dalam (Reza, 2014) yang pengukuran seperti Disiplin Waktu, Disiplin Peraturan dan Berpakain, dan Disiplin Tanggung Jawab Kerja.

1. Disiplin Waktu

Disiplin waktu yaitu sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi : kehadiran ,para pegawai datang ke kantor tepat waktu, tertib dan teratur. Sehingga segala aktivitas kerja di dalam kantor dapat berjalan semaksimal mungkin. ketepatan waktu ini meliputi masuk kantor tepat waktu sesuai dengan jam kerja yang sudah ditentukan oleh kantor, dan pulang kerja tepat waktu. Tidak membuang waktu kerja yang tidak berhubungan dengan kepentingan dan tugas kantor. Melaksanakan tugas dan pekerjaan kantor dengan tepat waktu yang sudah ditetapkan serta mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

2. Disiplin Peraturan

Peraturan tata tertib yang tertulis maupun tidak tertulis dibuat agar tujuan suatu organisasi dapat tercapai dengan baik. Ketaatan pada peraturan menggunakan seragam yang telah ditetapkan, patuh terhadap tugas pokok dan aturan-aturan kerja, serta menunjukkan sikap kerja yang baik.

5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Tanggungjawab kerja adalah satu wujud dari tanggung jawab seorang pegawai atau petugas adalah penggunaan dan pemeliharaan peralatan yang sebaik baiknya, sehingga dapat menunjang kegiatan di kantor dengan lancar, dan kesanggupan pegawai atau petugas dalam pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai pegawai, selain hal tersebut seorang pegawai atau petugas juga harus mampu menjaga kesopanan serta keramahan dalam memberikan pelayanan sebagai bentuk dari tanggungjawabnya sebagai pegawai atau petugas pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan petugas pelayanan menurut ahli merujuk pada tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk pengetahuan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, dan sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Beberapa ahli menekankan pentingnya beberapa aspek kemampuan petugas pelayanan, antara lain:

- a) Pengetahuan dan Keterampilan Teknis: Petugas harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang prosedur, aturan, dan informasi yang relevan dengan pelayanan yang diberikan. Mereka juga harus terampil dalam menggunakan peralatan atau sistem yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas mereka.
- b) Kemampuan Komunikasi: Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis, sangat penting. Petugas harus mampu menjelaskan informasi dengan jelas, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi yang tepat.
- c) Sikap Profesional: Sikap yang profesional, seperti keramahan, kesopanan, kesabaran, dan responsif, sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik. Petugas harus memperlakukan setiap individu dengan hormat dan adil.

- d) Kemampuan Memecahkan Masalah: Petugas harus mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dalam proses pelayanan. Mereka harus berpikir kreatif dan cepat dalam mencari solusi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- e) Kecepatan dan Efisiensi: Pelayanan yang cepat dan efisien adalah harapan pelanggan. Petugas harus mampu menyelesaikan tugas mereka dalam waktu yang wajar dan menghindari penundaan yang tidak perlu.

Dengan memiliki kemampuan-kemampuan tersebut, petugas pelayanan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencapai tujuan organisasi.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, sopan dapat berarti hormat, takzim, tertib menurut adat yang baik, beradab (tentang tingkah laku, tutur kata, pakaian dan sebagainya), tau adat baik budi bahasanya. Sopan santun adalah perilaku tertib sesuai dengan adat istiadat atau norma-norma yang berlaku di masyarakat. Sopan santun selalu bertumpu pada standar perilaku baik yang menjadi tolak ukur dalam masyarakat. Seseorang dikatakan tidak memiliki sikap sopan santun apabila tidak mengindahkan nilai-nilai baik yang berlaku dalam masyarakat, dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kesopanan seorang petugas dapat dilihat dan diukur dari bagaimana bersikap, bertutur dan berpenampilan dalam memberikan layanan atau pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan dan senang karena petugas yang memberikan pelayanan bersikap baik, ramah, sopan serta berpenampilan baik.

9. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

Keadilan dalam mendapatkan pelayanan menurut para ahli, berarti setiap individu atau kelompok masyarakat memiliki hak yang sama untuk menerima pelayanan yang diberikan, tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan yang berbeda berdasarkan SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan), status sosial, ekonomi, atau faktor lainnya. Ini mencakup perlakuan yang sama di mata hukum dan perlakuan yang adil dalam proses dan hasil pelayanan. Berikut penjelasan lebih rinci tentang keadilan dalam mendapatkan pelayanan:

- 1) Perspektif Teori Keadilan: Beberapa ahli filsafat seperti Plato menekankan pentingnya keadilan dalam konteks hubungan individu dengan negara, memastikan bahwa semua warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan bersama.
- 2) Keadilan dalam Pelayanan Publik: Keadilan dalam pelayanan publik, menurut jurnal, berarti bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan akses yang sama terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya. Ini termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, proses pelayanan yang transparan, dan hasil pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku.
- 3) Keadilan dalam Pelayanan Bisnis: Dalam konteks bisnis, keadilan dalam pelayanan (service fairness) mengacu pada persepsi pelanggan tentang perlakuan yang adil dalam proses pemberian layanan. Pelanggan akan merasa diperlakukan tidak adil jika pengalaman mereka tidak sesuai dengan harapan atau standar keadilan yang mereka yakini.
- 4) Aspek Keadilan dalam Pelayanan: Beberapa aspek keadilan dalam pelayanan meliputi:
  - a) Keadilan Prosedural: Proses pemberian pelayanan harus adil, transparan, dan tidak diskriminatif.
  - b) Keadilan Distributif: Hasil pelayanan harus didistribusikan secara merata dan adil kepada semua penerima layanan.
  - c) Keadilan Interaksional: Interaksi antara pemberi dan penerima layanan harus dilakukan dengan sopan, ramah, dan saling menghormati.

- d) Implikasi Keadilan: Keadilan dalam pelayanan memiliki implikasi positif bagi individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, kepercayaan pada lembaga pelayanan, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dengan demikian, keadilan dalam mendapatkan pelayanan adalah prinsip fundamental yang harus dijunjung tinggi dalam berbagai aspek kehidupan, baik dalam konteks publik maupun privat, untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil, setara, dan sejahtera.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Kenyamanan lingkungan menurut para ahli mengacu pada keadaan di mana seseorang merasa sejahtera, aman, dan nyaman, baik secara fisik maupun psikologis, dalam interaksi dengan lingkungannya. Ini melibatkan persepsi individu terhadap kondisi lingkungan yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan memberikan rasa puas serta kesenangan. Berikut adalah beberapa poin penting terkait kenyamanan lingkungan menurut ahli:

- a) Persepsi Individu: Kenyamanan lingkungan adalah penilaian subjektif dari seseorang terhadap lingkungannya, yang didasarkan pada rangsangan yang diterimanya.
- b) Kondisi Kesejahteraan: Kenyamanan lingkungan mencerminkan keadaan sejahtera, aman, dan nyaman, baik secara fisik maupun psikologis.
- c) Kebutuhan Dasar: Lingkungan yang nyaman memenuhi kebutuhan dasar manusia, seperti kebutuhan akan suhu yang sesuai, pencahayaan yang memadai, ketersediaan ruang, dan lain-lain.
- d) Interaksi Manusia-Lingkungan: Kenyamanan lingkungan melibatkan interaksi antara manusia dengan lingkungan fisik, sosial, dan budaya di sekitarnya.
- e) Faktor Lingkungan: Faktor-faktor lingkungan seperti suhu, kelembaban, pencahayaan, kebisingan, dan kualitas udara dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang.
- f) Kenyamanan Termal: Salah satu aspek penting dari kenyamanan lingkungan adalah kenyamanan termal, yaitu kondisi suhu yang nyaman bagi tubuh manusia menurut James Rilatupa (2014).
- g) Dampak Positif: Lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan kesehatan, produktivitas, dan kesejahteraan individu.

Dengan demikian, kenyamanan lingkungan tidak hanya sekadar bebas dari gangguan, tetapi juga merupakan kondisi yang mendukung kesejahteraan dan aktivitas optimal manusia dalam berinteraksi dengan lingkungannya.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### 3. Methods

Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif yang menggunakan pedoman Wawancara dalam menggali informasi, dimana dengan menetapkan objek kajiannya berupa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Informan yang digunakan penelitian ini sejumlah 24 orang terdiri dari 4 orang pemimpin dan



5 orang staf di lingkup dinas serta 15 orang masyarakat penerima pelayanan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif, terdapat 3 hal pokok, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Huberman dalam Sugiyono, 2014).

## 4. Result & Discussion

### 4.1 Kepuasan Masyarakat

#### 4.1.1 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, prosedur pelayanan yang baik adalah prosedur yang dapat dilaksanakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, serta dipahami oleh pengguna layanan. Prosedur yang jelas dan terstandar akan meminimalkan kebingungan masyarakat dan meningkatkan efisiensi kerja aparatur. Berdasarkan hasil penelitian, baik dari pihak pemberi layanan (pegawai) maupun penerima layanan (masyarakat), prosedur pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum telah berjalan dengan baik dan mudah diakses. Para pegawai, baik pimpinan maupun staf, menilai bahwa prosedur pelayanan telah sesuai standar dan efisien. Tahapan-tahapan seperti pengumpulan dokumen, pengambilan nomor antrean, perekaman data, hingga pencetakan E-KTP telah dilakukan secara terstruktur, bahkan dalam kondisi ideal dapat diselesaikan dalam waktu singkat (sekitar 5 menit) apabila persyaratan lengkap. Dari sisi masyarakat, sebagian besar responden menyampaikan bahwa prosedur pelayanan saat ini sudah mudah dipahami dan dijalankan. Petugas juga memberikan arahan yang cukup jelas kepada pemohon, terutama bagi mereka yang baru pertama kali mengakses layanan E-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sudah mulai mengedepankan prinsip transparansi dan aksesibilitas sebagaimana diatur dalam prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik.

Dengan demikian, masih ditemukan beberapa hambatan struktural dan teknis dalam implementasi prosedur di lapangan. Kendala yang sering dihadapi masyarakat adalah pada tahap awal pelayanan, seperti kesulitan mengakses petugas di loket pelayanan, serta ketidaktersediaan blanko E-KTP yang menyebabkan keterlambatan pencetakan meskipun seluruh prosedur sebelumnya telah dilalui. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara rancangan prosedur dengan realitas pelaksanaan di lapangan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Wahyu Yulianto (2021) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan publik yang jelas, sederhana, dan konsisten dapat meningkatkan kepuasan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap instansi. Kesamaan juga ditemukan dengan penelitian Rifqy Febrian (2020) yang menegaskan bahwa kemudahan memahami prosedur menjadi salah satu faktor utama pembentuk persepsi positif masyarakat. Selanjutnya, penelitian Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) menemukan bahwa prosedur yang informatif dan disertai bimbingan petugas dapat mempercepat proses layanan, yang juga tercermin pada praktik pelayanan di Dukcapil Merauke.

Lebih lanjut, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Maria Jusanti Situru (2022) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi prosedur pelayanan sangat bergantung pada sarana pendukung dan konsistensi penerapan SOP. Hal tersebut relevan dengan kondisi di lapangan, di mana meskipun prosedur pelayanan E-KTP sudah baik, masih terdapat hambatan teknis seperti keterbatasan blanko dan kesulitan mengakses petugas di loket pelayanan, yang dapat menunda proses pencetakan. Kehadiran sistem antrean yang informatif dan keterhubungan langsung dengan petugas menjadi hal yang krusial. Ketidakhadiran informasi yang memadai terkait waktu tunggu, status layanan, dan respons petugas dapat menyebabkan masyarakat merasa diabaikan atau tidak diprioritaskan, meskipun sebenarnya prosedur telah dirancang dengan baik. Dengan demikian, indikator prosedur pelayanan menunjukkan bahwa E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memenuhi sebagian besar prinsip pelayanan publik, khususnya dalam hal kejelasan prosedur dan kemudahan akses. Untuk mencapai kepuasan masyarakat yang optimal, perlu dilakukan peningkatan terhadap sistem pendukung seperti penyediaan blanko yang memadai, transparansi waktu pelayanan, serta kemudahan interaksi langsung dengan petugas.

#### 4.1.2. Kedisiplinan

Kedisiplinan petugas pelayanan merupakan indikator penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Berdasarkan Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, indikator ini mencerminkan sejauh mana aparatur pelayanan hadir tepat waktu, melaksanakan tugas secara konsisten, dan menaati ketentuan prosedural yang berlaku. Tingkat kedisiplinan yang baik akan membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan efektivitas layanan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan pihak internal (pimpinan dan staf) serta eksternal (masyarakat pengguna layanan), diketahui bahwa kedisiplinan petugas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dinilai cukup baik, meskipun belum sepenuhnya konsisten dalam praktiknya. Dari sudut pandang internal, sebagian besar pimpinan dan staf menyatakan bahwa petugas sudah menunjukkan kedisiplinan

dengan mengikuti prosedur dan waktu kerja sesuai standar. Bahkan, pelayanan dapat diselesaikan lebih cepat dari ketentuan SOP dalam kondisi normal.

Dengan, terdapat juga pengakuan dari beberapa pegawai bahwa masih ada keterlambatan dalam kehadiran petugas di awal waktu kerja. Meski demikian, keterlambatan ini tidak serta-merta mengganggu keseluruhan proses pelayanan karena tugas tetap diselesaikan sesuai prosedur yang berlaku.

Dari sudut pandang masyarakat, sebagian besar pengguna layanan merasakan bahwa petugas hadir setiap hari, melayani sesuai urutan antrean, dan memberikan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan adanya upaya nyata dari petugas untuk menjaga kedisiplinan dalam pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat juga menyoroti ketidakonsistenan dalam rentang waktu pelayanan, khususnya saat terjadi gangguan teknis seperti kekosongan blanko, masalah jaringan, atau lonjakan jumlah pemohon.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Wahyu Yulianto (2021) yang menyatakan bahwa keterlambatan kecil dalam pelayanan publik, meskipun sistem telah berjalan baik, dapat menurunkan persepsi kepercayaan masyarakat. Penelitian Rifqy Febrian (2020) juga menunjukkan bahwa konsistensi kedisiplinan petugas dalam mematuhi SOP dan jam kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, penelitian Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) menegaskan bahwa kedisiplinan hadir tepat waktu dan penyelesaian pekerjaan sesuai prosedur akan memperkuat kredibilitas instansi di mata masyarakat. Penelitian penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Maria Jusanti Situru (2022) yang menyebutkan bahwa kedisiplinan yang diiringi dengan kesiapan sarana pendukung dapat menjaga kualitas layanan, bahkan ketika dihadapkan pada kendala teknis.

Penelitian ini memperkuat pandangan dari Hasibuan (2017) yang menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesediaan seseorang untuk menaati peraturan dan norma yang berlaku dalam organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, kedisiplinan tidak hanya diukur dari kehadiran, tetapi juga dari konsistensi petugas dalam menjalankan fungsi pelayanan secara tepat waktu, tertib, dan profesional.

Selanjutnya, menurut Mangkunegara (2020), kedisiplinan merupakan bentuk tanggung jawab moral aparatur negara terhadap pekerjaan dan peraturan yang ada. Disiplin yang tinggi akan membentuk budaya kerja yang efektif dan efisien, serta meningkatkan kredibilitas lembaga di mata masyarakat. Oleh karena itu, meskipun beberapa kendala teknis bukan berasal dari kelalaian petugas, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tetap bisa terpengaruh apabila tidak ada komunikasi dan respons cepat dari petugas terkait gangguan yang terjadi.

Secara umum, indikator kedisiplinan petugas pelayanan telah berjalan dengan cukup baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Petugas umumnya hadir, melayani sesuai antrean, dan menyelesaikan tugas dengan standar waktu yang memadai. Untuk konsistensi kedisiplinan masih perlu diperkuat, terutama dalam hal kehadiran tepat waktu dan kemampuan adaptif terhadap kendala teknis. Di samping itu, keberhasilan mempertahankan kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas sangat bergantung pada penguatan sarana pendukung, pengelolaan sistem antrean, serta komunikasi yang efektif antara petugas dan masyarakat.

#### **4.1.3. Tanggungjawab Petugas Pelayanan**

Tanggung jawab petugas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, indikator ini menekankan sejauh mana petugas melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh, penuh komitmen, serta bertanggung jawab hingga proses pelayanan selesai dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, melalui wawancara dengan informan dari unsur internal (pimpinan dan staf) serta eksternal (masyarakat pengguna layanan), diketahui bahwa tingkat tanggung jawab petugas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke tergolong tinggi dan konsisten dalam pelaksanaannya.

Pihak internal, baik pimpinan maupun staf, menyatakan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan komitmen dan konsistensi terhadap pelaksanaan tugas berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Mereka memahami tanggung jawabnya secara substansial, terutama dalam memastikan bahwa proses perekaman dan pencetakan E-KTP berjalan akurat, valid, dan tuntas. Hal ini mencerminkan adanya budaya kerja yang berorientasi pada akuntabilitas dan profesionalisme, yang menjadi bagian dari etos kerja instansi tersebut.

Dari sudut pandang eksternal, mayoritas masyarakat pengguna layanan menyampaikan bahwa petugas menunjukkan kepedulian dan tanggung jawab hingga proses selesai. Komentar seperti “bertanggung jawab sampai selesai” atau “cukup/sangat bertanggung jawab” mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan publik terhadap kualitas kinerja petugas. Masyarakat tidak hanya melihat petugas menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga melibatkan sikap proaktif dalam mencari solusi saat terjadi kendala teknis atau administratif, seperti saat keterlambatan blanko E-KTP atau gangguan sistem.

Kesamaan penelitian juga terlihat dalam penelitian terdahulu. Wahyu Yulianto (2021) menemukan bahwa



komitmen petugas dalam menyelesaikan pelayanan hingga tuntas mampu meningkatkan kepercayaan publik, bahkan saat menghadapi kendala teknis. Penelitian Rifqy Febrian (2020) menunjukkan bahwa tanggung jawab yang tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam layanan administrasi kependudukan. Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) menegaskan bahwa konsistensi petugas dalam menyelesaikan tugas pada situasi pelayanan yang padat menjadi indikator penting dalam menjaga kepuasan publik. Sementara itu, penelitian Maria Jusanti Situru (2022) menemukan bahwa kesiapan sarana dan pemahaman prosedur yang baik akan memperkuat tanggung jawab petugas dalam menjaga kualitas layanan.

Penelitian ini sejalan dengan Robbins & Judge (2017), dalam teori perilaku organisasi, tanggung jawab merupakan dimensi penting dari perilaku kewargaan organisasi (*Organizational Citizenship Behavior/OCB*), yaitu perilaku sukarela yang melebihi ekspektasi tugas formal. Dalam konteks pelayanan publik, petugas yang bertanggung jawab akan cenderung membantu masyarakat lebih dari sekadar kewajiban prosedural, termasuk menjelaskan alur pelayanan, memberikan solusi atas hambatan, dan memastikan hasil pelayanan diterima masyarakat dengan baik.

Tingginya tanggung jawab petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan E-KTP yang sering dihadapkan pada tantangan teknis seperti ketersediaan blanko, jaringan sistem, dan volume pemohon yang tinggi, sikap tanggung jawab petugas berperan sebagai penyeimbang dan solusi. Petugas yang tetap hadir, memberikan informasi yang jelas, dan menyelesaikan proses secara tuntas telah membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Selain itu, pendekatan tanggung jawab ini juga merupakan perwujudan dari nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tertuang dalam UU No. 5 Tahun 2014, yaitu komitmen terhadap pelayanan publik, akuntabilitas, dan integritas. Petugas yang menunjukkan tanggung jawab tinggi menjadi representasi dari pelaksanaan nilai-nilai tersebut dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa indikator tanggung jawab petugas pelayanan telah tercermin secara nyata dalam praktik pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Komitmen terhadap penyelesaian tugas, kepedulian terhadap hambatan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan yang akuntabel menjadi kekuatan utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian ini, perlu dilakukan penguatan budaya kerja berbasis tanggung jawab dan peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan dan pembinaan berkala.

#### **3.1.4 Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan petugas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, indikator ini mencerminkan sejauh mana petugas memiliki kompetensi teknis, penguasaan tugas, dan keterampilan yang memadai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara dengan informan dari unsur internal (pimpinan dan staf) maupun eksternal (masyarakat pengguna layanan) menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dinilai memadai, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun pengalaman kerja. Meskipun demikian, terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam hal kecepatan layanan dan penguasaan teknologi informasi.

Dari sisi internal organisasi, pimpinan dan staf menilai bahwa sebagian besar petugas telah memiliki kompetensi teknis dan pengalaman yang cukup dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi). Beberapa pimpinan mencatat bahwa meskipun latar belakang pendidikan tidak selalu selaras dengan bidang kependudukan, pengalaman kerja yang telah berlangsung lebih dari satu dekade telah membentuk pemahaman yang kuat terhadap proses dan prosedur pelayanan E-KTP.

Dengan demikian, terdapat evaluasi dari sejumlah pimpinan terkait pentingnya pengembangan kapasitas berkelanjutan, terutama untuk menjawab tantangan modernisasi administrasi kependudukan yang kini berbasis sistem digital dan aplikasi berbasis web. Kesadaran ini mencerminkan adanya perhatian organisasi terhadap pentingnya pembelajaran berkelanjutan (*continuous learning*) bagi ASN pelayanan publik.

Dari sudut pandang masyarakat, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kemampuan petugas, baik dari segi sikap profesional, pemahaman terhadap prosedur, maupun kemampuan dalam membantu pemohon. Masyarakat menilai bahwa petugas secara umum telah memberikan pelayanan dengan cukup baik, terutama dalam menjelaskan alur perekaman, pencetakan, dan pengambilan E-KTP.

Dengan, beberapa responden memberikan catatan kritis terkait aspek kecepatan layanan dan penguasaan teknologi. Masyarakat mengharapkan agar petugas lebih cepat dalam memproses data dan tidak terlalu bergantung pada solusi manual saat terjadi kendala sistem. Hal ini mencerminkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang responsif dan

modern, sejalan dengan perkembangan teknologi informasi di sektor publik.

Keterkaitan dengan penelitian terdahulu terlihat jelas, yaitu pada Penelitian Wahyu Yulianto (2021) menegaskan pentingnya kompetensi teknis dan komunikasi yang baik dalam membangun kepuasan publik pada layanan administrasi kependudukan, yang juga ditemukan dalam penelitian ini. Rifqy Febrian (2020) menunjukkan bahwa penguasaan prosedur dan teknologi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan, sejalan dengan penelitian bahwa penguasaan teknologi di Merauke masih perlu ditingkatkan. Penelitian Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) mengungkapkan bahwa pengalaman kerja yang panjang menjadi modal kompetensi penting. Dengan harus diiringi dengan pelatihan berkelanjutan untuk mengikuti perkembangan teknologi. Hal ini juga sesuai dengan kondisi di Merauke. Sementara itu, Maria Jusanti Situru (2022) menekankan bahwa pelayanan publik berbasis digital menuntut penguasaan teknologi informasi sebagai kompetensi inti, yang juga tercermin dari kebutuhan peningkatan penguasaan SIAK pada penelitian ini.

Dalam konteks pelayanan E-KTP, kemampuan petugas tidak hanya terbatas pada penguasaan alur administrasi, tetapi juga harus mencakup adaptasi terhadap teknologi digital, seperti penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan aplikasi layanan Dukcapil online. Kemampuan untuk menjelaskan prosedur secara komunikatif, memberikan bantuan terhadap pemohon yang kurang memahami sistem digital, serta menyelesaikan kendala teknis secara cepat, menjadi bagian penting dari kompetensi layanan publik modern.

Penelitian bahwa masyarakat menginginkan pelatihan lanjutan untuk petugas mencerminkan kebutuhan akan transformasi kompetensi, dari hanya bersifat administratif menjadi profesional dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan petugas melalui pelatihan teknis, pendidikan formal, maupun coaching internal menjadi investasi strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang adaptif dan berkinerja tinggi.

Secara umum, kemampuan petugas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah memenuhi ekspektasi masyarakat, baik dari sisi pengetahuan maupun sikap pelayanan. Dengan, terdapat kebutuhan mendesak untuk melakukan penguatan kapasitas berkelanjutan, terutama dalam aspek kecepatan layanan dan penguasaan teknologi informasi, agar kualitas layanan dapat meningkat secara signifikan. Dengan begitu, pelayanan publik dapat menjadi lebih responsif, profesional, dan mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan prima yang menjadi tujuan reformasi birokrasi.

#### **3.1.4. Kesopanan dan Keramahan Petugas**

Kesopanan dan keramahan merupakan salah satu dari tujuh indikator utama dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menurut Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004. Indikator ini menekankan pentingnya sikap petugas dalam berinteraksi dengan masyarakat, termasuk penggunaan bahasa yang santun, sikap yang terbuka, dan kemampuan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Pelayanan yang dilakukan dengan sikap sopan dan ramah tidak hanya mencerminkan etika kerja yang baik, tetapi juga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, baik dari perspektif internal (pimpinan dan staf) maupun eksternal (masyarakat pengguna layanan), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dinilai berada pada kategori baik dan memuaskan. Seluruh informan dari unsur pimpinan dan staf menyampaikan bahwa petugas telah menunjukkan sikap komunikatif, sopan, dan ramah dalam memberikan layanan. Hal ini menjadi cerminan adanya budaya kerja yang menjunjung tinggi etika pelayanan dan profesionalisme.

Penelitian tersebut juga diperkuat oleh pandangan masyarakat, yang menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan menggunakan bahasa yang baik dalam berkomunikasi. Bahkan, beberapa responden secara eksplisit menyebutkan bahwa pelayanan diberikan dengan senyum dan sikap menyenangkan, menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Meski demikian, terdapat catatan kritis dari sebagian kecil masyarakat mengenai beberapa petugas yang tampak kurang ramah atau mudah emosional, khususnya ketika menghadapi kondisi antrian panjang atau beban kerja tinggi. Meskipun penelitian ini bersifat minor dan tidak mewakili keseluruhan pelayanan, hal tersebut menjadi masukan penting bagi instansi untuk terus meningkatkan kapasitas komunikasi dan pengelolaan emosi petugas, khususnya dalam menghadapi tekanan kerja.

Dalam konteks pelayanan publik, etika dan perilaku petugas menjadi bagian tak terpisahkan dari kualitas pelayanan. Sikap petugas yang sopan, ramah, dan humanis dalam berinteraksi akan menciptakan iklim pelayanan yang kondusif dan menyenangkan bagi masyarakat. Oleh karena itu, kesopanan dan keramahan bukan hanya aspek etis, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil ini memiliki kesamaan dengan penelitian penelitian Wahyu Yulianto (2021) yang mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang dibarengi dengan sikap ramah dan bahasa yang santun dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, terutama pada layanan administrasi kependudukan. Sama halnya dengan penelitian ini, Wahyu Yulianto juga menekankan pentingnya membangun komunikasi yang positif untuk menciptakan pengalaman pelayanan

yang menyenangkan.

Penelitian Rifqy Febrian (2020) juga memperkuat penelitian ini dengan menyatakan bahwa interaksi positif antara petugas dan masyarakat yang diwujudkan melalui kesopanan, keramahan, dan kesediaan membantu memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan publik. Kondisi serupa terlihat di Merauke, di mana mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap keramahan petugas, meskipun ada sebagian kecil catatan mengenai petugas yang kurang ramah saat menghadapi tekanan kerja.

Kesamaan penelitian juga terlihat pada penelitian Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) yang menunjukkan bahwa sikap ramah dan sopan dalam pelayanan publik menjadi faktor penting yang membentuk iklim pelayanan yang kondusif. Penelitian tersebut menekankan bahwa keramahan petugas tidak hanya meningkatkan kenyamanan, tetapi juga membangun citra positif institusi. Hal ini sejalan dengan kondisi di Dinas Dukcapil Merauke, di mana keramahan petugas dianggap sebagai bagian dari budaya kerja yang menjunjung etika pelayanan.

Selain itu, Maria Jusanti Situru (2022) dalam penelitiannya menegaskan bahwa kesopanan dan keramahan merupakan elemen penting dari *service excellence* yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas masyarakat. Sama seperti penelitian di Merauke, Maria Jusanti juga mencatat bahwa perilaku sopan dan ramah mampu meminimalkan keluhan masyarakat, bahkan ketika terjadi kendala teknis atau administratif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan telah diimplementasikan secara cukup konsisten oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, perlu dilakukan penguatan kapasitas petugas melalui pelatihan komunikasi efektif, pelatihan pelayanan prima (*excellent service*), serta manajemen emosi, terutama dalam kondisi pelayanan yang penuh tekanan. Upaya ini menjadi penting agar kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan tetap terjaga dan terus meningkat seiring tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks.

#### 4.1.5 Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan dalam mendapatkan pelayanan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, indikator ini menekankan bahwa seluruh warga negara berhak memperoleh pelayanan secara setara, tanpa diskriminasi berdasarkan latar belakang suku, agama, status sosial, ekonomi, gender, atau kepentingan pribadi tertentu. Prinsip keadilan ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan menjunjung tinggi hak-hak warga negara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke secara umum telah menerapkan prinsip keadilan dalam pelayanan E-KTP. Dari perspektif internal, pimpinan dan staf menyatakan bahwa pelayanan dilakukan berdasarkan sistem nomor antrian dan tidak membedakan latar belakang pengguna layanan. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk menjalankan pelayanan yang objektif, terbuka, dan tidak diskriminatif. Bahkan dalam situasi tertentu, pelayanan diberikan secara prioritas kepada kelompok berkebutuhan khusus, sebagai bentuk keberpihakan positif (*affirmative action*) yang tetap berada dalam kerangka keadilan sosial.

Penelitian dari pihak masyarakat juga memperkuat kesimpulan tersebut. Sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan adil dan tidak ada perlakuan istimewa yang diberikan kepada kelompok tertentu. Pelayanan dinilai berjalan sesuai prosedur yang berlaku, tanpa memperhatikan latar belakang etnis, agama, atau status sosial ekonomi masyarakat. Ini menandakan bahwa persepsi masyarakat terhadap keadilan dalam pelayanan relatif positif dan konsisten dengan komitmen internal lembaga pelayanan.

Dengan demikian, terdapat sejumlah kecil tanggapan dari masyarakat yang mengindikasikan bahwa terdapat variasi sikap antarpetugas, yang berpotensi memunculkan perbedaan persepsi terhadap keadilan pelayanan. Meskipun tidak ditemukan bentuk diskriminasi yang sistematis, perbedaan sikap atau standar antar individu petugas dapat menciptakan persepsi ketidakadilan, khususnya bila tidak dikelola dengan baik.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Wahyu Yulianto (2021) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang adil terutama yang mengutamakan kesetaraan akses—akan memperkuat legitimasi institusi pemerintah di mata masyarakat. Sama seperti dalam penelitian ini, Wahyu juga menemukan bahwa penerapan prosedur yang seragam dan terbuka mampu mengurangi potensi keluhan diskriminasi.

Penelitian ini juga sejalan dengan Rifqy Febrian (2020) yang menunjukkan bahwa keadilan pelayanan, baik secara prosedural maupun distributif, berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Rifqy menekankan bahwa masyarakat menilai adilnya pelayanan bukan hanya dari hasil yang diterima, tetapi juga dari proses yang transparan dan setara. Hal ini serupa dengan kondisi di Merauke, di mana masyarakat mengapresiasi penerapan antrian dan pelayanan tanpa membedakan latar belakang.

Penelitian Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) juga memiliki kesamaan, yaitu bahwa prinsip keadilan dalam pelayanan publik berkontribusi langsung pada persepsi positif masyarakat. Mereka menegaskan bahwa pelayanan publik yang adil bukan hanya menghindari diskriminasi, tetapi juga memberikan perhatian khusus kepada

kelompok rentan tanpa mengorbankan kesetaraan bagi pihak lain. Penelitian tersebut paralel dengan praktik di Dinas Dukcapil Merauke yang memberikan prioritas pada kelompok berkebutuhan khusus dalam kerangka kebijakan afirmatif.

Selain itu, Maria Jusanti Situru (2022) menemukan bahwa keadilan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas masyarakat terhadap instansi publik. Menurutnya, persepsi keadilan yang positif memperkuat hubungan jangka panjang antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian ini, di mana mayoritas responden menyatakan puas karena mendapatkan perlakuan yang sama dan setara.

Meskipun secara umum sudah berjalan baik, baik penelitian ini maupun sebagian penelitian terdahulu mencatat adanya tantangan pada aspek interactional justice, yaitu keseragaman sikap dan perilaku antarpetugas. Dalam penelitian ini, perbedaan gaya komunikasi atau sikap di antara petugas kadang memunculkan persepsi ketidakadilan pada sebagian kecil masyarakat, meskipun tidak ditemukan bukti diskriminasi yang sistematis. Kondisi ini serupa dengan catatan Rifqy Febrian (2020) dan Maria Jusanti Situru (2022) yang menyarankan penguatan pembinaan sikap petugas agar standar keadilan pelayanan tidak hanya berlaku pada sistem, tetapi juga pada interaksi langsung dengan masyarakat.

Menurut Lovelock & Wirtz (2011), keadilan dalam pelayanan akan meningkatkan persepsi positif masyarakat, membangun kepercayaan, dan pada akhirnya menciptakan loyalitas terhadap institusi publik. Oleh karena itu, penting bagi Dinas Dukcapil Merauke untuk terus memperkuat pembinaan terhadap petugas layanan agar mampu menunjukkan sikap yang adil, profesional, dan konsisten, sehingga standar pelayanan tidak hanya tercermin dalam sistem, tetapi juga dalam perilaku individu pelaksana pelayanan.

Dengan demikian, indikator keadilan mendapatkan pelayanan sebagai bagian dari variabel kepuasan masyarakat dapat disimpulkan telah berjalan dengan baik dan konsisten. Dan masih diperlukan langkah strategis dalam peningkatan pengawasan mutu pelayanan, pelatihan etika kerja, serta penguatan budaya kerja adil dan inklusif. Hal ini penting agar pelayanan publik benar-benar dirasakan setara oleh seluruh masyarakat, tanpa kecuali.

#### 4.1.6 *Kenyamanan Lingkungan*

Kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Menurut Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2004, indikator ini mengacu pada kondisi fisik dan non-fisik yang mendukung terciptanya suasana pelayanan yang aman, tertib, bersih, dan menyenangkan bagi masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah memenuhi indikator kenyamanan lingkungan dalam pelayanan E-KTP secara cukup baik. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan dan staf internal, terungkap bahwa peningkatan sarana dan prasarana telah dilakukan untuk mendukung kenyamanan masyarakat, seperti penyediaan ruang tunggu, pengaturan kursi, serta kebersihan dan kerapian lingkungan kantor. Para pimpinan juga menekankan bahwa kondisi saat ini jauh lebih representatif dibandingkan dengan sebelumnya, yang mencerminkan adanya komitmen dalam memperbaiki kualitas layanan publik secara fisik.

Pandangan masyarakat secara umum juga mendukung pernyataan tersebut. Sebagian besar pengguna layanan menyatakan bahwa lingkungan pelayanan cukup nyaman, bersih, dan tertata. Suasana pelayanan dinilai kondusif karena tidak terlalu padat, sehingga menciptakan ketenangan dalam proses antrian dan interaksi dengan petugas. Hal ini menunjukkan bahwa aspek lingkungan telah diperhatikan sebagai bagian integral dalam peningkatan mutu pelayanan.

Dengan demikian, terdapat beberapa kritik dari masyarakat terkait kondisi teknis tertentu, seperti suhu ruangan yang panas akibat kurangnya sirkulasi udara, terutama di area antrian, serta munculnya ketidaknyamanan ketika terjadi keterlambatan pelayanan karena kendala teknis seperti keterbatasan blanko E-KTP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kenyamanan telah diperbaiki, masih ada ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama yang berkaitan dengan kenyamanan termal, ventilasi, dan manajemen waktu pelayanan.

Penelitian serupa juga dikemukakan oleh Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023), yang menegaskan bahwa lingkungan pelayanan yang nyaman akan meningkatkan rasa percaya diri masyarakat untuk mengakses layanan dan mengurangi ketegangan selama proses antrean. Penekanan mereka pada aspek ketertiban dan kebersihan tercermin pula pada hasil penelitian ini, di mana mayoritas masyarakat menilai bahwa suasana pelayanan di Dukcapil Merauke relatif tenang dan tertata.

Selain itu, Maria Jusanti Situru (2022) menemukan bahwa kenyamanan lingkungan fisik pelayanan memiliki hubungan erat dengan citra positif instansi. Maria menyoroti bahwa peningkatan kualitas fasilitas publik, termasuk kebersihan dan kerapian, akan mendorong loyalitas masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian tersebut, karena masyarakat di Merauke memberikan penilaian positif terhadap perbaikan fasilitas meskipun masih mengharapkan penyempurnaan pada aspek teknis seperti pengaturan suhu dan ventilasi.

Secara teoritis, penelitian ini relevan dengan konsep *Servicescape* dari Bitner (1992), yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik tempat berlangsungnya layanan akan memengaruhi persepsi dan perilaku konsumen. Komponen seperti

desain ruang, suhu, pencahayaan, kebersihan, dan kenyamanan fisik dapat memengaruhi kepuasan, kenyamanan emosional, serta persepsi efisiensi layanan. Dalam konteks ini, lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata di Dukcapil Merauke telah memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan emosional masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator kenyamanan lingkungan pelayanan telah dijalankan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Merauke dalam kategori cukup memuaskan. Perbaikan fasilitas dan tata ruang sudah menunjukkan dampak positif terhadap persepsi masyarakat. Aspek teknis seperti pengaturan suhu, ventilasi, serta manajemen antrian dan waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan. Rekomendasi penguatan meliputi: pemasangan pendingin ruangan di ruang tunggu, perbaikan sistem antrian, serta peningkatan komunikasi terkait kendala teknis, agar pengalaman pelayanan publik menjadi lebih nyaman, adil, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### **4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan E-KTP**

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan seperti E-KTP, merupakan indikator penting dari keberhasilan kinerja birokrasi pemerintah. Kepuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh berbagai faktor yang menyertai proses pelayanan tersebut, baik dari aspek teknis, prosedural, maupun kualitas hubungan interpersonal antara penyedia layanan dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Merauke serta masyarakat pengguna layanan, ditemukan bahwa terdapat lima kelompok faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP:

- a) **Kendala Teknis dan Sarana Prasarana** : Ketersediaan peralatan dan bahan pendukung seperti blanko, tinta ribbon, film, dan jaringan internet menjadi faktor dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Keterlambatan pelayanan akibat kehabisan blanko atau gangguan sistem (seperti server error atau gangguan jaringan) menimbulkan ketidaknyamanan dan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan. Gangguan teknis yang menyebabkan pelayanan tertunda menyebabkan terjadinya negative disconfirmation, yaitu ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan, sehingga menurunkan kepuasan.
- b) **Dokumen dan Validitas Data Pemohon** : Banyak keluhan teknis yang berasal dari sisi pengguna layanan itu sendiri, seperti dokumen yang tidak lengkap atau data ganda (*duplicate record*) dalam sistem. Ketidaksiapan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administratif berkontribusi pada hambatan pelayanan. Faktor ini mengindikasikan pentingnya edukasi publik dalam pelayanan administrasi. Ketika masyarakat berpartisipasi secara aktif dan memenuhi tanggung jawab administratifnya, proses pelayanan akan lebih efisien dan memuaskan.
- c) **Kualitas Pelayanan dan Profesionalisme Petugas** : Sikap ramah, sopan, komunikatif, dan informatif dari petugas pelayanan menjadi aspek penting yang dihargai masyarakat. Sebaliknya, sikap kasar, tidak hadir di tempat, atau ketidaksiapan dalam menjawab pertanyaan menjadi faktor ketidakpuasan yang cukup dominan. Masyarakat cenderung merasa puas bila petugas memberikan informasi secara jelas dan bersikap responsif terhadap kebutuhan mereka.
- d) **Sistem Antrian dan Aksesibilitas Pelayanan** : Sistem antrian yang tertib dan nyaman turut menciptakan persepsi positif terhadap pelayanan. Dengan, keterbatasan kuota harian dan kurangnya layanan jemput bola di daerah terpencil menjadi sumber ketidakpuasan, terutama bagi warga dari kampung yang harus menempuh perjalanan jauh. Ketika ada kelompok masyarakat yang merasa dirugikan oleh keterbatasan akses, maka persepsi ketidakadilan akan muncul dan mengurangi tingkat kepuasan secara keseluruhan.
- e) **Indikator Kepuasan Internal Pegawai** : Kepuasan kerja dari pihak penyedia layanan juga memiliki dampak tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Petugas menyampaikan bahwa mereka merasa puas ketika dapat melayani masyarakat dengan baik dan mendapat respons positif, tetapi merasa tertekan bila pelayanan terganggu oleh faktor teknis atau sikap tidak kooperatif dari masyarakat. Ketika petugas merasa dihargai dan dapat bekerja secara efisien, maka semangat kerja dan kualitas pelayanan cenderung meningkat, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Wahyu Yulianto (2021), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kelengkapan sarana dan prasarana, kepatuhan terhadap prosedur, serta sikap petugas yang responsif. Dalam penelitiannya, Wahyu juga menemukan bahwa gangguan teknis seperti keterbatasan peralatan dan masalah jaringan dapat menjadi faktor penurunan kepuasan, sejalan dengan hasil di Merauke yang menunjukkan bahwa kekosongan blanko dan gangguan sistem menjadi sumber keluhan utama masyarakat.

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Rifqy Febrian (2020), yang mengidentifikasi bahwa kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan sistem antrian yang tertib merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat. Rifqy menekankan



bahwa pelayanan yang cepat dan teratur akan meningkatkan kepercayaan publik, sedangkan ketidakteraturan atau keterlambatan akan menurunkan kepuasan. Penelitian di Merauke mengonfirmasi hal ini, terutama pada aspek keterbatasan kuota harian dan layanan bagi masyarakat di daerah terpencil.

Selain itu, Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, dan Yusuf (2023) menemukan bahwa faktor aksesibilitas layanan, keadilan dalam perlakuan, serta komunikasi yang efektif dari petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam konteks Merauke, aksesibilitas menjadi isu penting, khususnya bagi warga di kampung-kampung jauh yang membutuhkan kemudahan layanan jemput bola. Penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa pelayanan publik harus inklusif dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Penelitian penelitian ini juga selaras dengan Maria Jusanti Situru (2022), yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak terlepas dari kepuasan internal pegawai yang memberikan layanan. Maria menemukan bahwa ketika pegawai merasa puas, termotivasi, dan memiliki lingkungan kerja yang mendukung, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkat. Kondisi di Merauke mencerminkan hal tersebut, di mana semangat kerja petugas meningkat ketika mereka mendapat apresiasi dari masyarakat, dan sebaliknya menurun ketika menghadapi hambatan teknis atau sikap tidak kooperatif dari pengguna layanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP tidak hanya bergantung pada hasil akhir pelayanan (*output*), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknis, kualitas interaksi antar manusia, aksesibilitas sistem pelayanan, serta peran aktif masyarakat dalam memenuhi syarat administrasi. Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif harus bersifat integratif, adaptif, dan humanis. Dengan mengacu pada teori-teori pelayanan publik dan manajemen kepuasan pelanggan, peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP dapat dicapai melalui perbaikan sistemik dalam aspek teknis, pelatihan petugas, sosialisasi yang tepat kepada masyarakat, serta pengembangan pelayanan berbasis kebutuhan lokal, terutama untuk menjangkau wilayah-wilayah terpencil.

## 5 Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KAbupaten Merauke sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi. Prosedur pelayanan masih perlu peningkatan dalam manajemen antrean dan sistem daring, untuk kedisiplinan petugas pelayanan perlu peningkatan kedisiplinan dan kehadiran petugas selama jam kerja, untuk tanggung jawab petugas pelayanan diperlukan peningkatan kompetensi teknis agar tanggung jawab lebih optimal, untuk kesopanan dan keramahan petugas sudah sangat baik yang menjadi kekuatan utama dalam pelayanan publik di Disdukcapil, untuk kemampuan petugas pelayanan perlu peningkatan pelatihan dan pemantauan kinerja petugas, untuk keadilan mendapatkan pelayanan perlu adanya kebijakan layanan keliling atau penyesuaian kuota wilayah, dan untuk kenyamanan lingkungan perlu ditingkatkan dengan fasilitas tambahan seperti pendingin udara, tempat duduk memadai, dan ruang ramah lansia/disabilitas. Sedangkan untuk faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke dipengaruhi ketersediaan sarana prasarana, dan infrastruktur teknis, kelengkapan dan Validitas dokumen masyarakat, kualitas interaksi dan profesionalisme petugas, sistem antrian dan aksesibilitas pelayanan, dan kepuasan internal petugas.

## References

- Ahaditya, Zulfi A.N. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. [Tesis] FE: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ahaditya, Zulfi. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Tugas Akhir Skripsi.
- Ananto, Reza, (2014), Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empiris Pada PT DHL Global Forwarding Semarang Branch), Skripsi, Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Arif, Soffan dan Prijati. (2013). Kualitas Pelayanan Pengelolaan ATM dan Kepuasan Nasabah : Studi Pada Bank BNI Pasuruan. STIESIA. Surabaya.
- Aviq Islammiah (2018) tentang tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pembuatan KTP-el dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jombang.



- Azalea, Narita., Warjio, Suryadi, Agus. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan (Data Konsolidasi Bersih Tahun 2023).
- Mahmudi, (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta
- Maria Jusanti Situru. (2022). Analisis Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. Tesis Program Studi Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Masdiana, Aris Susanto, Kationo Udin, Yusuf. (2023). Analisis Tingkat Pelayanan E-KTP Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Tahun 2021. Jurnal Paris Langkis Jurnal Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Vol.4 Nomor 1, Agustus.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi. Edisi 4. Salemba Empat. Jakarta
- Oliver, J. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal “SS” Purwokerto). Hilos Tensados, 1, 1 476.
- Rifqy Febrian. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Ktp Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. Jurnal EMBA Vol.8 No.1 Februari 2020
- Wahyu Yulianto. (2021). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. Journal of Governance and Policy Innovation (JGPI) p-ISSN: 2774-907X; e-ISSN: 2775-0140 Volume 1, Nomor 1, April.
- Wijaya, Tony. (2013). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik. Graha Ilmu. Yogyakarta. Alfabeta.

**Peraturan :**

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah