



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

Yustina Florida Kirop^{1*}, Edoardus E. Maturbongs², Samel W. Ririhena³

¹*Papua Provincial Government, Merauke, Indonesia*

^{2,3}*Public Administration, Musamus University, Merauke, Indonesia*

Abstract

This study aims to analyze the level of public satisfaction with e-KTP administrative services at the Population and Civil Registration Office of Merauke Regency. The research method used was a descriptive qualitative approach through in-depth interviews with 24 informants. The results found that public satisfaction with e-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Merauke Regency was quite good, but still needed improvement. Service procedures still require improvements in queue management and online systems. The turnaround time was quite good, although there were still some obstacles, such as the availability of forms and internet connection, which impacted the turnaround time. The competency indicators of the implementers were quite good, despite their diverse academic backgrounds. However, technical competency improvements were needed to optimize accountability. Implementer behavior, as measured by the politeness and friendliness of the staff, was very good, a key strength in the service. Meanwhile, facilities and infrastructure that support a comfortable environment need to be improved with additional amenities such as air conditioning, adequate seating, and elderly/disability-friendly spaces.

Keywords: Public satisfaction, service, E-KTP

* **CONTACT:** yustinaflorida@gmail.com

DOI: <https://10.35724/mjpa.v8il.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/>).

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. 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 waktu penyelesaian sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa kendala seperti masalah ketersediaan blanko maupun jaringan internet yang berdampak pada waktu penyelesaian. Indikator kompetensi pelaksana sudah cukup baik walaupun dari latar belakang keilmuan yang berbeda-beda namun perlu peningkatan kompetensi teknis agar tanggung jawab lebih optimal, untuk perilaku pelaksana yang dilihat dari kesopanan dan keramahan petugas sudah sangat baik yang menjadi kekuatan utama dalam pelayanan, sedangkan untuk sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan lingkungan perlu ditingkatkan dengan fasilitas tambahan seperti pendingin udara, tempat duduk memadai, dan ruang ramah lansia/disabilitas.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat, pelayanan, E-KTP

1. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 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 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, 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 dari 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.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Wajib E-KTP Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan Tahun 2023

| N0 | Kecamatan / Distrik | Jumlah Penduduk (Jiwa) | Wajib E-KTP (Jiwa) | Kepemilikan E-KTP (Jiwa) | Presentase (%) |
|-----------|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| 1 | Merauke | 110.541 | 3.230 | 107.311 | 0,97 |

| | | | | | |
|--------------------------|--------------|----------------|--------------|---------------|-------------|
| 2 | Muting | 6.883 | 339 | 6.544 | 0,95 |
| 3 | Okaba | 4.171 | 210 | 3.961 | 0,95 |
| 4 | Kimaam | 5.442 | 258 | 5.184 | 0,95 |
| 5 | Semangga | 16.818 | 455 | 16.363 | 0,97 |
| 6 | Tanah Miring | 21.440 | 649 | 20.791 | 0,97 |
| 7 | Jagebob | 8.269 | 210 | 8.419 | 0,98 |
| 8 | Sota | 3.614 | 250 | 3.364 | 0,93 |
| 9 | Ulilin | 10.196 | 454 | 9.742 | 0,96 |
| 10 | Elikobal | 5.740 | 287 | 5.460 | 0,95 |
| 11 | Kurik | 16.853 | 447 | 16.406 | 0,97 |
| 12 | Naukenjerai | 2.598 | 60 | 2.538 | 0,98 |
| 13 | Animha | 2.356 | 127 | 2.229 | 0,95 |
| 14 | Malind | 10.784 | 340 | 10.444 | 0,97 |
| 15 | Tubang | 2.597 | 268 | 2.329 | 0,90 |
| 16 | Ngguti | 2.511 | 117 | 2.394 | 0,95 |
| 17 | Kaptel | 1.535 | 61 | 1.474 | 0,96 |
| 18 | Tabonji | 3.088 | 128 | 2.960 | 0,96 |
| 19 | Waan | 2.205 | 116 | 2.089 | 0,95 |
| 20 | Ilwayab | 2.542 | 228 | 2.314 | 0,91 |
| 21 | Padua | 2.365 | 192 | 2.173 | 0,92 |
| 22 | Kontuar | 1.174 | 57 | 1.117 | 0,95 |
| Kabupaten Merauke | | 243.722 | 8.483 | 235.61 | 0,10 |

Sumber: Data Konsolidasi Bersih (DKB) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Tahun 2023.

Berdasarkan tabel tersebut di atas maka perlu bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada instansi pelaksana administrasi kependudukan di Kabupaten Merauke dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan untuk mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan.

2. Literature Review

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3. Metode

Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menurut Creswell mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan

masalah manusia (Murdiyanto, 2020). Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentas. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan. Pemilihan informan peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* untuk menentukan subjek penelitian dengan informan sebanyak 24 orang. Data dianalisis menggunakan pendekatan analisis data model Miles dan Huberman guna mendapatkan penelitian yang diharapkan.

4. Hasil dan Diskusi

Analisis dalam penelitian ini menggunakan pedoman sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimana dalam dokumen tersebut untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan sembilan indikator, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan lima indikator sebagai alat ukur dengan tidak mengurangi ukuran kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Adapun indikator yang digunakan dan hasil penelitian sebagai berikut:

4.1.Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 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. 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 ketidakterediaan 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.

Dalam penelitiannya Simarmata dan Sutrisno (2022) mengatakan bahwa strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat, membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis *online* dengan mengikuti perkembangan zaman. 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.

4.2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pekerjaan bergantung pada banyak hal, salah satunya terkait dengan kedisiplinan sebab kedisiplinan petugas pelayanan merupakan indikator penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Indikator ini mencerminkan sejauh mana aparatur pelayanan hadir tepat waktu, melaksanakan tugas secara konsisten, dan menaati ketentuan prosedural yang berlaku. 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.

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 ketidakkonsistenan dalam rentang waktu pelayanan, khususnya saat terjadi gangguan teknis seperti kekosongan blanko, masalah jaringan, atau lonjakan jumlah pemohon.

Penelitian ini memperkuat pandangan dari Hasibuan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Sari dan Hadijah, 2016). 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. Menurut Mangkunegara kedisiplinan kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi (Rizki dan Suprajang, 2017). 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.

4.3. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan petugas pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 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. 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.

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 (SI AK) 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. 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 sebagaimana Febrian (2020) yang menyebutkan bahwa perlunya peningkatan kompetensi pegawai atau petugas melalui pelatihan-pelatihan baik yang berkaitan dengan operasional teknis peralatan KTP-el maupun hal lain seperti yang berhubungan *customer service*.

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.

4.4. Perilaku Pelaksana

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. Pemerintah dan aparatur pemerintah yang menjaga kredibilitas dan kewibawaannya yang tinggi akan selalu dihormati oleh masyarakat yang dilayani olehnya (Konadi dan Syahniar, 2021). 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.

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.

4.5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang berkaitan pada kenyamanan lingkungan pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. 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 kerapihan 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. Namun masih 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. 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

5. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian adalah 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 waktu penyelesaian perlu ditingkatkan terutama 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 perilaku pelaksana terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas sudah sangat baik yang menjadi kekuatan utama dalam pelayanan publik di Disdukcapil. Sarana dan prasarana yang mengarah pada kenyamanan lingkungan perlu ditingkatkan dengan fasilitas tambahan seperti pendingin udara, tempat duduk memadai, dan ruang ramah lansia/disabilitas. Saran dalam penelitian ini yakni Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke untuk meningkatkan kualitas SDM pelayanan, lebih memaksimalkan dan menambah jumlah pengadaan blanko KTP, alat perekaman E-KTP, memperluas dan memberikan fasilitas kenyamanan seperti penggunaan *air conditioner* (AC) pada ruang tunggu dengan memprogramkan rencana penambahan barang kebutuhan kantor pada anggaran kedepannya atau meminta bantuan kepada pemerintah tingkat Provinsi atau pusat agar dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana sehingga memudahkan prosedur pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Merauke serta mempertahankan yang sudah dilakukan dengan baik dan dinilai paling tinggi tingkat kepuasannya melalui hasil wawancara kepuasan masyarakat pada pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke. Juga diperlukan peningkatan kompetensi pegawai dengan melakukan pelatihan. Selain itu membuat survey kepuasan masyarakat secara *online* sehingga dapat dengan mudah di akses oleh masyarakat secara luas dan menjadi masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan publik khususnya layanan E-KTP. Bagi Peneliti Selanjutnya, dapat dilakukan survey kepuasan secara periodik berkelanjutan untuk mengetahui progres peningkatan kualitas dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke dalam pelayanan pembuatan E-KTP dengan memperluas wilayah penelitian dan memperbanyak jumlah informan sehingga dapat menemukan faktor lain yang menjadi masukan bagi pemerintah khususnya pada instansi terkait.

Referensi

- [1.]Bitner, M. J. 1992. *Servicescapes : The Impact of Physical Surroundings On Customers And Employees. Journal of Marketing*. Vol 56 No. 2, pp. 57—71.
- [2.]Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Provinsi Papua Selatan (Data Konsolidasi Bersih Tahun 2023).
- [3.]Febrian, Rifqy. 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.
- [4.]Konadi, Win., Syahniar. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-Ktp Dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Bireuen. Indomera, *Jurnal Magister Manajemen*. Vol. 2, No. 3. Maret 2021.
- [5.]Murdiyanto, Eko. 2020. Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai Contoh Proposal). Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta Press 2020.
- [6.]Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [7.]Rizki, Amalia., Suprajang, Sandi Eka. 2017. Analisis Kedisiplinan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada Karyawan PT Griya Asri Mandiri Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, Vol. 2 No. 1, hlm. 49-56.

- [8.] Sari, Ririn Nur Indah., Hadijah, Hady Siti. 2016. Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* Vol. 1 No. 1, Agustus 2016, Hal. 204-214.
- [9.] Simarmata, Nurputri Yunita., Sutrisno, Edy. 2022. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik* Vol.4 No.2 September 2022.
- [10.] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. ‘
- [11.] Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.