

## Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Camat Praya

**Abdul Hamid**

STMIK Lombok

Email: [hamid180902@gmail.com](mailto:hamid180902@gmail.com)

**Mardi Mardi**

STMIK Lombok

Email: [mardisambelia@gmail.com](mailto:mardisambelia@gmail.com)

Korespondensi penulis : [hamid180902@gmail.com](mailto:hamid180902@gmail.com)

**ABSTRACT.** Public services that provide a service to clients is one of the important variables that provide an important commitment to create a good reputation and trust locally. Public protests in the form of long queues, helpless assistance, and actually bad offices do not satisfactorily influence the picture and quality of administrative levels in public areas. the research that I use is descriptive research. This research is called descriptive research with data collection techniques in this study using questionnaires. The population in this study are all people who are customers at the Praya District Office. The sampling technique used is nonprobability sampling technique. Based on the results of research conducted on 60 respondents regarding community perceptions and satisfaction with the services of the Praya District Office, it is measured based on community satisfaction using the Community Satisfaction Index (IKM) in terms of administrative services, the results obtained are Community Satisfaction Index per indicator where there are 14 indicators, namely ( 1) service procedures with a total IKM score of 76.66 included in the good category, (2) service requirements with a total IKM score of 68.33 included in the good category, (3) clarity of service officers with a total IKM score of 63.33 included in the good category, (4) the discipline of service officers with a total IKM score of 63.75 is included in the good category, (5) the responsibility of service officers with a total IKM value of 65.41 is included in the good category, (6) the ability of service officers with the total IKM score of 66.66 is included in the good category, (7) the speed of service with a total IKM score of 61.66 is included in the poor category, (8) the fairness of getting services with a total IKM score of 64.58 is included in the good category, (9) politeness and friendliness of staff with a total IKM score of 63.75 included in the good category, (10) fairness of service fees with a total IKM score of 65.83 included in the good category, (11) certainty of service fees with a total IKM score of 64.16 is included in the good category, (12) the certainty of service schedules with a total IKM value of 56.66 is included in the good category, (13) environmental comfort with a total IKM value of 66.66 is included in the good category and (14) environmental safety with a total IKM value of 66.25 included in the good category.

**Keywords:** Play, Community Satisfaction Index

**ABSTRAK.** Pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public. penelitian yang saya gunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif dengan Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan praya. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik

Received Mei 30, 2023; Revised Juni 15, 2023; Accepted Juli 10, 2023

\* Abdul Hamid, [hamid180902@gmail.com](mailto:hamid180902@gmail.com)

nonprobability sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan praya diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administrasi, maka diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per indikator yang di mana terdapat 14 indikator yaitu (1) prosedur pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 76,66 termasuk dalam kategori baik, (2) persyaratan pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 68,33 termasuk dalam kategori baik, (3) kejelasan petugas pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 63,33 termasuk dalam kategori baik, (4) kedisiplinan petugas pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 63,75 termasuk dalam kategori baik, (5) tanggung jawab petugas pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 65,41 termasuk dalam kategori baik, (6) kemampuan petugas pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 66,66 termasuk dalam kategori baik, (7) kecepatan pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 61,66 termasuk dalam kategori kurang baik, (8) keadilan mendapatkan pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 64,58 termasuk dalam kategori baik, (9) kesopanan dan keramahan petugas dengan jumlah nilai IKM sebesar 63,75 termasuk dalam kategori baik, (10) kewajaran biaya pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 65,83 termasuk dalam kategori baik, (11) kepastian biaya pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 64,16 termasuk dalam kategori baik, (12) kepastian jadwal pelayanan dengan jumlah nilai IKM sebesar 56,66 termasuk dalam kategori baik, (13) kenyamanan lingkungan dengan jumlah nilai IKM sebesar 66,66 termasuk dalam kategori baik dan (14) keamanan lingkungan dengan jumlah nilai IKM sebesar 66,25 termasuk dalam kategori baik.

**Kata Kunci:**Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

## **A. PENDAHULUAN**

Di era modern saat ini setiap instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, salah satunya adalah harus melayani dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas ketika mendapatkan suatu pelayanan. Pelayanan adalah suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa (Kotler, 2000). Administrasi publik umumnya dilaksanakan oleh instansi atau organisasi sebagai dorongan untuk mengatasi masalah masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Selain itu, masyarakat memiliki keistimewaan untuk menerima administrasi terbaik dari otoritas publik, karena sudah memberikan aset melalui retribusi, membayar pajak dan pungutan yang lainnya (Riyadi, 2015).

Pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2014). pelayanan publik sangatlah penting baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat (Dwiyanto, 2018a; Rahmadana et al., 2020).

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan dalam penyampaianya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangatlah penting sehingga harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu membuat masyarakat merasa lebih sejahtera sebagaimana dijelaskan dalam Pembukaan UUD 1945 (Hardiyansyah, 2018; Jamaluddin, 2016). Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015).

Kantor Kecamatan Praya merupakan suatu instansi pemerintah yang ditugaskan untuk melayani masyarakat, yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 2 kota Praya, lebih tepatnya di sebelah timur Kantor Pengadilan Negeri. Kantor Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah adalah Salah satu contoh bentuk pelayanan yang paling sering kita temui yaitu adalah pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang telah berumur 17 tahun ke-atas atau yang telah menikah, dan berlaku secara nasional. bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikenal dengan nama electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 electronic Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya yaitu survei kepuasan pelanggan. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Praya menjadi hal menarik untuk dikaji, karena

bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Praya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah 14 indikator atau unsur yang tertuang dalam kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Sebagai penyelenggara pelayanan publik kantor kecamatan praya dituntut untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan masyarakat, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Praya. Pembuatan E-KTP yang berada di daerah Kecamatan praya, serta memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi pembuatan E-KTP di Kecamatan praya. berdasarkan dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kantor kecamatan praya”.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang saya gunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Praya. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut baru akan dideskripsikan sesuai dengan pengkategorian yang telah ditetapkan berdasarkan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 dengan 14 indikator yang ditetapkan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan praya. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling*, dan teknik

pengumpulan data menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Kantor Kecamatan praya.

Sesuai dengan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 sampel penelitian ditetapkan sejumlah 60 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut. (1) Editing. Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah dan digunakan. (2) Tabulasi. Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel. (3) Analisis IKM dan Interpretasi. Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

Bobot nilai rata – rata tertimbang =

$$\frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah}} = \frac{1}{14} = 0,071 \quad (1)$$

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang, per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit.

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang} \quad (2)$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 1 sebagai berikut.

**Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat Baik

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 60 responden mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Praya diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. (IKM) ditinjau dari pelayanan administrasi, maka diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per indikator. Nilai IKM dari indikator pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator pelayanan tersebut. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator**

No	Unsur pelayanan	Jumlah Total	Nilai IKM	Nilai konversi	Mutu pelayanan	kinerja
1	Prosedur pelayanan	184	3,06	76,66	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	164	2,73	68,33	B	Baik
3	Kejelasan petugas pelayanan	152	2,53	63,33	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	153	2,55	63,75	B	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	157	2,61	65,41	B	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	160	2,66	66,66	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	148	2,46	61,66	C	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	155	2,58	64,58	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	153	2,55	63,75	B	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	158	2,63	65,83	B	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	154	2,56	64,16	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	136	2,26	56,66	C	Kurang Baik
13	Kenyamanan lingkungan	160	2,66	66,66	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	159	2,65	66,25	B	Baik

Berdasarkan hasil pada tabel 2 persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah diukur berdasarkan kepuasan masyarakat Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Praya sesuai dengan ketentuan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 per Indikakor pelayanan berada pada kategori baik. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Praya pada setiap indikator akan dibahas sebagai berikut.

1. Indikator prosedur pelayanan memiliki nilai IKM 3,06 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,66 yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Praya mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat mudah mengerti tahapan alur dari pelayanan yang diminta.
2. Indikator persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,73 dengan nilai konversi IKM sebesar 68,33 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diminta oleh Kantor Kecamatan Praya tidak berbelit-belit sehingga tidak menyusahakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Indikator kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 63,33 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas yang bertugas pada bagian pelayanan selalu ada di loket pelayanan dan petugas yang bertugas sesuai dengan yang terdapat pada jadwal.
4. Indikator kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 63,75 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan dengan melayani langsung masyarakat yang membutuhkan pelayanan, petugas serius dalam memberikan pelayanan sehingga mengurangi terjadinya kesalahan dan selalu datang tepat waktu sesuai jadwal jam kerja di Kantor Kecamatan Praya.

5. Indikator tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 65,41 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas pelayanan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sampai pelayanan yang dibutuhkan masyarakat selesai dengan tuntas.
6. Indikator kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,66 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas pelayanan memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan dilihat dari kemampuan penggunaan komputer serta fasilitas lainnya seperti alat rekaman untuk pembuatan E-KTP, kemudian petugas melakukan tindakan cepat dan tepat apabila ada masyarakat yang pada saat melakukan pelayanan E-KTP ada permasalahan seperti tidak terdeteksinya iris mata langsung diberitahu untuk melapor ke pihak kantor catatan sipil agar permasalahan segera ditangani.
7. Indikator kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,46 dengan nilai konversi IKM sebesar 61,66 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang tidak baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa kecepatan dalam proses pelayanan tidak berlangsung dengan harapan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan menjadi tidak sesuai dengan apa yang diharapkan karena menunggu terlalu lama untuk mendapatkan hasil dari pelayanan yang dibutuhkan.
8. Indikator keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,58 dengan nilai konversi IKM sebesar 64,58 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian atau yang terlebih dahulu datang untuk melakukan pelayanan tanpa mendahulukan saudara atau kerabat yang kebetulan melakukan pelayanan yang sama dan memberikan informasi yang jelas mengenai pengambilan berkas yang diajukan apabila ada berkas yang harus diselesaikan lebih dari sehari oleh pihak bagian pelayanan.

9. Indikator kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai IKM sebesar 2,55 dengan nilai konversi IKM sebesar 63,75 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa petugas bersikap ramah dan sopan saat masyarakat melakukan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dilayani oleh petugas dan petugas juga bersedia menanggapi keluhan masyarakat apabila mengalami permasalahan mengenai surat-surat yang dibutuhkan.
10. Indikator kewajarann biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,63 dengan nilai konversi IKM sebesar 65,83 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa besarnya retribusi yang dikeluarkan masyarakat untuk layanan yang ditujukan telah sesuai, wajar dan jelas seperti pungutan uang sukarela saat mengurus surat-surat tertentu namun selama proses penelitian, peneliti tidak melihat adanya pungutan biaya bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.
11. Indikator kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,56 dengan nilai konversi IKM sebesar 64,16 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa tidak adanya pungutan biaya tambahan selain retribusi resmi dan biaya yang dibayarkan sudah sesuai dengan biaya yang ditetapkan seperti biaya sukarela namun dalam proses penelitian, masyarakat yang melakukan pelayanan sama sekali tidak dikenakan pungutan biaya apapun.
12. Indikator kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 56,66 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan tidak sesuai dengan jadwal pelayanan yaitu 5 hari kerja karena banyaknya petugas yang terlambat datang dan membuat pelayanan menjadi tidak sesuai.
13. Indikator kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,66 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Praya menyatakan bahwa sarana dan prasarana seperti tempat duduk, taman, penataan ruang

pelayanan sudah bersih dan rapi serta memudahkan proses pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman selama melakukan pelayanan.

14. Indikator keamanan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 2,65 dengan nilai konversi IKM 66,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibuat dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 14 indikator pelayanan terdapat dua indikator yang berada pada kategori yang kurang baik Hal tersebut menggambarkan bahwa persepsi masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat yang tidak puas atau ada keluhan dalam mendapatkan pelayanan belum ada. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Praya Kabupaten Lombok Tengah, perlu menyediakan fasilitas pengaduan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Lilis Zakiyatul Haristiyah, E. H. F. (2016). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang*, 1–9. file:///C:/Users/Cyber/AppData/Local/Temp/15053-19059-1-PB.pdf
- Widibudiarti, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 128–126.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- Age, K., & Tanusi, G. (2022). KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENDE. *Analisis*, 12(2), 208–221. <https://doi.org/10.37478/als.v12i2.2078>
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, R., & Tabo, S. (2022). Tingkat Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 38–50. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.272>
- Siti Nurul Hasanah, Damanhuri, & Juwandi, R. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembuatan Ktp Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Pada Tahun 2021. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 13.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Sukur Suleman. (2019). Kualitas pelayanan e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Administrasi Publik*, 5(1), 1–13.
- Syihab, A. H. M. (2017). Tingkat Kepuasanmasyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–9.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Nurhasanah Ningrum, D. W., & Hermayanty, I. (2019). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 135. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.14364>