

Putri, N, Ghufron, Salasiah (2023). Studi Tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Prediksi Vol. 22(1). 44-53*

Studi Tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang

Nadila Putri ^{1*}, Ghufron ², Salasiah ³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: ¹ndlaptrii18@gmail.com, ²fron.alghufroni@gmail.com, ³salasiahwansyah@yahoo.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

09 Januari 2023

Received in revised form:

18 Januari 2023

Accepted:

21 Februari 2023

Keyword:

Public satisfaction, e-ID.

Kata Kunci:

Kepuasan Masyarakat,
e-KTP.

ABSTRACT

This research aims to know how the level of society's satisfaction in the EID makings of the Samarinda Executive Across. This kind of research uses a quality research. The information number of Informs in this research is 9 people determined with data gathering techniques using interview methods, observation, and documentation. Hopefully, in building the image of tourism, the promotions will be carried out well so that the benefits will be more enjoyed by the community and local government. Research results indicate that regarding the speed aspects of service in the E-ID-A-CP at the Samarinda Memorial Office. This one only requires two-three days in the completion of society data. The reasons of the natural funds in the making of this EIDP are not picking up costs or free. The aspects of politeness and hospitality officers at Samarinda's Metal Office across the street have met the SOP, like doing 3S (greetings, smile, greetings). The Aspect of the Service Office of Samarinda's Executive Service Office across the street is good enough because every employee has a job and its primary function and often do briefing and simulation. The environmental comfort aspects of Samarinda's threatening Office are also well enough as available his adequate stool, but still less of a cooling tool like AC in an e-ID room

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jumlah Informan dalam penelitian ini adalah 9 orang yang ditentukan dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mengenai aspek kecepatan pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ini hanya memerlukan 2-3 hari dalam penyelesaiannya dilihat lagi dari kelengkapan data masyarakat. Aspek kewajaran biaya dalam pembuatan eKTP ini tidak memungut biaya atau gratis. Aspek kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ini sudah memenuhi SOP yang ada, seperti melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa) kepada masyarakat. Aspek Kemampuan Petugas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ini sudah cukup baik karena setiap pegawai ada tugas dan fungsi pokoknya masing-masing dan sering melakukan briefing dan simulasi. Aspek Kenyamanan Lingkungan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah cukup baik seperti tersedia nya bangku yang memadai, tetapi masih kurangnya alat pendingin seperti AC di ruang tunggu pembuatan e-KTP.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

* Corresponding author: ndlaptrii18@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Kantor kecamatan harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana, dan Sumber Daya Manusia serta teknologi yang memadai.

Kepuasan masyarakat tentu nya menjadi hal penting bagi standar kualitas pelayanan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Ketertarikan saya mengambil judul tersebut ialah karena masih sering terjadi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka dari itu saya ingin mengetahui dan membenahi bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang sebenarnya. Masalah dalam pembuatan e-KTP yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi. Dan ada beberapa kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan e- KTP karena prosesnya lama, sistem server yang bermasalah.

Pelayanan merupakan faktor penting bagi setiap instansi ataupun lembaga di pemerintahan. Pelayanan yang baik akan membawa dampak yang positif bagi lembaga ataupun instansi pemerintahan begitu juga sebaliknya apabila instansi ataupun lembaga memberikan pelayanan yang buruk maka akan berdampak negatif bagi instansi itu sendiri. Pelayanan yang baik akan membuat penerima pelayanan atau masyarakat puas. Pelayanan yang baik atau buruk mencerminkan kepada kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client (penerima jasa) yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga Negara dalam urusanya sebagai warga Negara. Program pembuatan e-KTP ini memunculkan banyak pro kontra di masyarakat. Banyak masyarakat yang mendukung terkait dengan digalakkannya program ini oleh pemerintah. Tapi ada juga yang mengkritik program ini karena proses administrasi pembuatannya yang dianggap rumit dan memakan waktu. Persepsi masyarakat merupakan suatu proses bagaimana masyarakat menyelidiki, mengatur dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi dan pengalaman-pengalaman yang ada dan kemudian menafsirkan untuk menciptakan keseluruhan gambaran yang berarti. Keberhasilan suatu program yang dijalankan sangat ditentukan oleh persepsi masyarakat terhadap program pelayanan publik tersebut. Sebab persepsi tersebut akan mempengaruhi tingkah laku dan perbuatan seseorang atau kelompok terhadap sesuatu. Dengan jumlah penduduk yang banyak tersebut, maka sistem pelayanan publik di Indonesia harus berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk terlaksananya sistem.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut sugiyono (2011) Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participian obsevation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi.

Subyek Penelitian

Subyek Penelitian dalam penelitian ini adalah informan. Untuk menentukan informan dalam penelitian ini dipertimbangkan latar belakang, peristiwa dan proses sesuai dengan kerangka dan perumusan masalah. (Moleong, 2008). Karena informasi sejak awal ditentukan (purposive sampling) dengan asumsi memiliki informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut, maka Key Informan dalam penelitian ini adalah informan yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Sebrang, Yaitu:

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Kasi Pelayanan Umum
4. Staff Bagian Perekaman (Operator)
5. Masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sebanyak 5 orang yaitu Dawiah, Suci, Anto, Pratama, dan Rizky.

Teknik Pengumpulan data

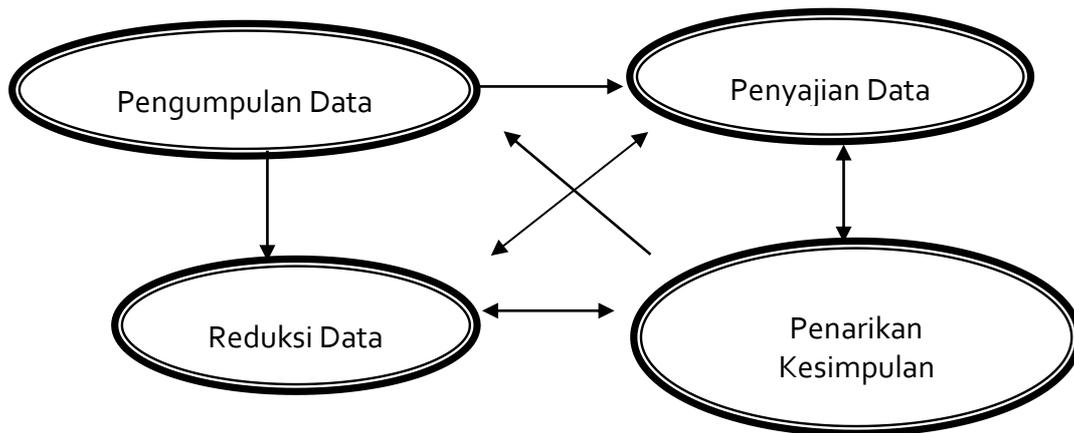
1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian Untuk mendapatkan data primer tersebut, penelitian menggunakan cara: wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan dimana merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan data dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsep-konsep dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik Analisa Data

Metode analisa data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan menggunakan analisa secara kualitatif, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, terutama yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Untuk keperluan tersebut peneliti menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, yang pada hakekatnya merupakan upaya penelitian untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif (interactive model analysis) yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014). Adapun model interaktif yang dimaksud sebagai berikut:

Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman (Miles dan Huberman, 2014 :14)

1. Pengumpulan data adalah data pertama yang dikumpulkan dalam suatu penelitian.
2. Reduksi data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.
3. Penyajian data yaitu Penyajian Data dilakukan setelah data sesuai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (catatan wawancara), CL (Catatan lapangan) dan CD (catatan dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi, dan dokumentasi. Masing-masing yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.
4. Kesimpulan, penarikan atau verifikasi Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif modul interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah kualitatif, yang sifatnya menggambarkan, memaparkan, menggambarkan apa aja yang ada dilapangan sesuai dengan judul skripsi yaitu "Studi Tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang" Agar lebih menjelaskan serta menggambarkan secara

jelas apa saja yang ada dilapangan maka peneliti melakukan pengamatan dan wawancara langsung kepada informan.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara. Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan:

Dalam melaksanakan tugas kita kadang ada hambatan kalau terganggu jaringan kemudian listrik padam, itu menjadi hambatan karena semua kerja dengan peralatan.” (hasil wawancara dengan Bapak Abidinsyah, S.Sos, M.Si selaku Camat Samarinda Seberang).

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Iskandar, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum).

“Kendala nya mungkin hanya di teknis, seperti jaringan yang tiba-tiba saja mengalami kelambatan. Dan terkadang juga ada keterlambatan dari pusat untuk memverifikasi data masyarakat karena banyak data masyarakat yang masuk. Selebihnya dari segi pengambilan data-data pegawai diharuskan cekatan dalam meminta data-data masyarakat secara lengkap.”

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Anto selaku Masyarakat:

“Untuk standar pelayanan nya saya rasa sudah baik, karena sejauh ini saya pribadi mengurus e-KTP tidak ada permasalahan. Jadi tidak ada kendala.”

Kewajaran Biaya

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Biaya pelayanan dan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Berikut peneliti lampirkan hasil wawancara dengan Bapak Abidinsyah, S.Sos, M.Si:

“Untuk pembuatan e-ktp itu sendiri tidak memungut biaya sedikitpun, Cuma sekarang ada sedikit biaya keluar itupun lewat online, misal ktp nya sudah jadi, para ojek online menanyakan apakah mau diambil sendiri, atau diantar, terkadang masyarakat malas mengambil ke kecamatan, melalui si gojek inilah ktp diantar. Itu hanya urusan pribadi dan tidak ada hubungannya dengan pemerintahan.”

Kemudian Peneliti melanjutkan wawancara dengan Anto selaku masyarakat:

“Ketika saya mengurus, tidak ada biaya yang saya keluarkan.”

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Berikut hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan:

"Sikap para aparaturnya pemerintah pelaksana sudah baik sesuai dengan peraturan dan tupoksi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, mengenai mekanisme pelayanannya." (hasil wawancara dengan Bapak Abidinsyah, S.Sos, M.Si selaku Camat Samarinda Seberang)

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Dili Satria Handoko, M.Adm.K.P:

"Iya, untuk pegawai kecamatan ini sudah kita training dengan cara briefing setiap 6 bulan sekali itupun tidak tiap hari, dan simulasi terkait nantinya dengan pelaksanaan pelayanan e-KTP, tentunya harus berpakaian rapi, kemudian memahami terkait apa saja yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas mereka untuk melayani, lalu mengevaluasi kegiatan yang kemarin dan tentunya hal ini juga mendukung nantinya pencapaian dan tujuan dalam pelayanan tersebut, namun juga perlu diketahui untuk pelayanan e-KTP ini kita tidak secara langsung dari pegawai ataupun ASN dan kecamatan. Namun ada petugas dan pegawai dari DISDUKCAPIL yang ditugaskan ke kecamatan, tentunya mereka lebih memahami. bahwasanya pelaksanaan tugas kita ini sebagai pelayanan publik yang ramah terhadap masyarakat."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Anto selaku masyarakat:

"Menurut saya baik sih, senyum, memberikan arahan yang cukup informatif kepada masyarakat jadi kami tidak bingung."

Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain, seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan.

Berikut wawancara peneliti dengan Abidinsyah, S.Sos, M.Si selaku Camat Samarinda Seberang, beliau menyampaikan bahwa :

"Disini yang kita pakai sebagai operator tidak sembarang orang yang jelas dia sudah menguasai minimal alat-alat perekaman dan ada binteknya dulu, jadi kalau kemampuan dan keterampilan sudah dibidang cukup memadai. Tapi tetap harus ditingkatkan lagi."

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Pratama selaku masyarakat:

"Kalau kemampuan saya rasa pegawai pasti sudah ahli di bidangnya masing-masing, karena mereka saja dalam memberikan informasi kepada kami dalam pembuatan e-KTP sudah cukup jelas."

Kenyamanan Lingkungan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan.

Mengenai hal tersebut, Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Abidinsyah, S.Sos, M.Si selaku Camat Samarinda Seberang yang mengatakan bahwa:

"Ya kalau masalah sarana dan prasarana sudah cukup memadai juga sudah dilengkapi dengan sistem pencetakan, printer e-KTP itu semua sudah lengkap."

Kemudian dilanjut wawancara dengan Rizky selaku masyarakat:

"Untuk kelengkapan sarana dan prasarana nya menurut saya masih kurang, karena ruang tunggu di dalam ruangnya itu masih belum ada AC, jadi masih terasa panas walaupun ada kipas angin, dan kursi tunggu untuk diluar perlu diperbanyak lagi. Karena kebanyakan masyarakat disini lebih banyak yang menunggu diluar."

Faktor Penghambat

Faktor penghambat apa yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

Mengenai hal di atas, Peneliti melakukan wawancara Bapak Dili Satria Handoko, M.Adm.KP selaku Sekretaris Camat yang mengatakan bahwa :

"Mengenai faktor penghambat tidak bisa saya bilang 100% tidak ada masalah, namanya hambatan tiba tiba bisa saja ada, contohnya seperti listrik yang mati, jaringan internet yang bermasalah, blanko yang stoknya menipis, alat seperti kamera yang tiba tiba mengalami gangguan, nah itukan salah satu faktor yang bias menghambat kami sebagai pegawai memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas."

Pembahasan

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan waktu penyelesaian pelayanan dengan standar waktu penyelesaian pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk yang dihasilkan oleh Kantor Kecamatan Samarinda Seberang yang dijadikan pedoman untuk waktu penyelesaian pelayanan harus tepat dan sesuai. Setiap prosedur/tata cara pelayanan memiliki waktu penyelesaian pelayanan yang berbeda-beda. Petugas pelayanan juga telah menyesuaikan waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang ada di kantor.

Kewajaran Biaya

Biaya pelayanan merupakan biaya dan rincian yang diajukan sebagai imbalan atas pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya terlalu tinggi di luar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, dalam hal biaya untuk pembuatan e-KTP tidak dikenakan biaya sama sekali, dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat sudah puas, karena semuanya gratis.

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Petugas pelayanan yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi penggunaan layanan (masyarakat) untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

Aspek yang harus diberikan oleh suatu Kantor pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan memberikan respon yang baik, cepat, dan tanggap dalam setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan. Petugas dalam melayani masyarakat harus menerapkan (Senyum, Sapa, Salam).

Kemampuan Petugas Pelayanan

Keahlian merupakan kemampuan yang ada pada diri seseorang. Keahlian harus diperlukan oleh seseorang petugas layanan adalah dapat menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan. Keahlian yang ada pada diri seseorang petugas pelayanan memberi manfaat yang baik dalam menjalankan tugas sebagai petugas layanan publik.

Sesuai hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat sudah cukup puas dengan kemampuan yang diberikan petugas pelayanan, karena setiap petugas memiliki keahliannya tersendiri, ada yang ahli dalam perekaman e-KTP, ada yang ahli dalam permasalahan sidik jari, dan dalam hal menggunakan alat penunjang pembuatan e-KTP seperti komputer, dan lain-lain.

Kenyamanan Lingkungan

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Sarana dan prasarana dalam hal ini meliputi sarana fisik gedung, peralatan dan perlengkapan penunjang layanan, serta penataan ruang pelayanan. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh terhadap perwujudan mutu pelayanan sehingga semua fasilitas pelayanan akan mendukung penyelenggaraan pelayanan yang maksimal. Lingkungan pelayanan juga sangat berperan penting dalam mewujudkan kenyamanan masyarakat saat melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat mengenai kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP yang ada di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ini masih ada beberapa hambatan seperti matinya listrik ketika sedang berjalannya proses pembuatan eKTP, kurangnya blanko, dan komputer yang mendadak rusak.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari kecepatan waktu pelayanan di Kantor kecamatan samarinda seberang ini sudah dikatakan cukup tepat waktu dalam penyelesaiannya, hanya saja jika ada kendala seperti jaringan dan kehabisan blanko mungkin bisa tertunda untuk beberapa saat.
2. Biaya/tariff pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang ini tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis. Sehingga dalam memperoleh pelayanan masyarakat sudah merasa puas.

3. Pegawai Kecamatan Samarinda Seberang ini dalam memberikan pelayanan sudah yang dilihat dari kesopanan, dan keramahan masyarakat sudah merasa puas dengan sikap pegawai.
4. Kualitas pelayanan sudah dikatakan baik bisa dilihat dari aspek profesionalisme yang meliputi kemampuan pegawai dalam mempergunakan peralatan, aspek mentaati segala peraturan yang melandasi bidang pekerjaan, aspek kejelasan yang meliputi prosedur pelayanan yang baik oleh seluruh lapisan masyarakat Kecamatan Samarinda Seberang.
5. Dari aspek kenyamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah cukup memadai, dari alat penunjang seperti komputer, printer, dan lainnya sudah lengkap, hanya saja masih kurangnya alat pendingin di ruang tunggu pembuatan e-KTP.
6. Faktor pendukung yang mempengaruhi kepuasan masyarakat ini antara lain seperti tersedianya alat penunjang yang memadai seperti komputer, printer, alat cetak, dan sebagainya, serta tercapainya kualitas pelayanan yang baik.
7. Faktor Penghambat yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain seperti terhambatnya penyelesaian dalam pembuatan e-KTP, kurangnya kualitas pelayanan yang baik.

Saran

1. Untuk meningkatkan ketepatan waktu yang diinginkan oleh masyarakat, maka pihak Kecamatan Samarinda Seberang perlu menyediakan stok blanko lebih agar tidak mengalami kekosongan dan juga teknisi apabila terjadi gangguan jaringan dan kerusakan mesin cetak sehingga proses pelayanan tetap berjalan.
2. Dalam hal kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang masih perlu ditingkatkan lagi, karena dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat masih kurangnya pemberitahuan informasi yang jelas terhadap prosedur pembuatan e- KTP. Walaupun kualitas pelayanan e-KTP sudah bisa dikatakan baik, namun ada beberapa hal yang menyangkut kenyamanan lingkungan yang perlu sedikit dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, seperti AC yang disediakan dalam ruang tunggu, serta kursi untuk diluar ruangan yang masih kurang.
3. Faktor penghambat yang mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti, kecepatan waktu pelayanan yang tertunda, sarana prasarana yang kurang memadai, kemampuan petugas pelayanan yang masih kurang, dan keahlian yang dimiliki petugas pelayanan masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Atik, dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan.
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Dwiyanto, A. (2003). Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Gaspersz, V. 2007. Manajemen kualitas dalam industri jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah. 2012. Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik. Gava Media: Yogyakarta
- Hariany, Z., & Matondang, R. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas XXX. Jurnal Teknik Industri, 5(2)
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Pers
- Kasmir. 2010. Manajemen perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Milles, Matthew dan Huberman, A. Michael, 2014. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, UI Press, Jakarta.
- Moleong, J. Lexy, 2000, metode penelitian kualitatif, PT. Remaja Karya, Bandung.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, 2007, sistem perencanaan dan pengendalian manajemen, Jakarta: Salemba Empat.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Rozaki, A. (2014). Dari Representasi Simbolik Menuju Representasi Substantif. Yogyakarta: IRE. 89
- Sugiyono (2011).Metode penelitian Kualitatif dan R&D. Alfabeta
- Sulistiyani, A. T. (2004). Memahami Good Governence: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media.
- Thoha. 1995. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta: PT. Rajawali.
- Wahab, S. A. (2002). Masa Depan Otonomi Daerah (Kajian Sosial, Ekonomi, Politik, untuk menciptakan sinergi dalam Pembangunan Daerah). Surabaya: Penerbit SIC.
- Yuwono, Sony. 2009. Teori dan Konsep Suatu Penelitian. Bandung: Tarsito.
- Peraturan Perundang-undangan :
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang Dasar 1945 Pasca Amandemen.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik.