

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA DALAM SISTEM PENDAFTARAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR LURAH TANJUNG MULIA MEDAN

EVALUATION OF USER SATISFACTION IN REGISTRATION SYSTEM FOR MAKING E-ID CARDS AT THE TANJUNG MULIA VILLAGE HEAD OFFICE IN MEDAN.

Nabila Riski Ananda¹, Jhon Simon², Siswati Saragi³

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

Nabilariski149@gmail.com ¹, jhonsimon@dharmawangsa.ac.id², siswatisaragi@dharmawangsa.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung kepada informan, baik petugas maupun masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan adanya diskrepansi antara persepsi subjektif masyarakat dan penilaian umum terhadap efektivitas pelayanan. Meskipun masyarakat merasakan kurangnya efektivitas dalam proses pengurusan KTP-el, secara keseluruhan pelayanan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan prima pemerintah. Evaluasi efisiensi menunjukkan dualitas kondisi; efisien saat ketersediaan blanko KTP-el mencukupi, namun menurun signifikan saat terjadi kelangkaan. Aspek kecukupan sumber daya, khususnya peralatan, dinilai memadai. Praktik pelayanan inklusif dan profesionalisme aparatur diapresiasi oleh masyarakat, menunjukkan penerapan prinsip pemerataan pelayanan publik. Responsivitas aparatur juga dinilai positif, mengindikasikan komunikasi efektif dan pelayanan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Evaluasi ketepatan menunjukkan prosedur pelayanan sesuai standar, namun terdapat inkonsistensi waktu penyelesaian akibat berbagai faktor seperti ketersediaan blanko e-ktp. Penelitian ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam manajemen rantai pasokan blanko KTP-el dan peningkatan efisiensi proses internal untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, E-ktp

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy of the Electronic Identity Card (KTP-el) service at the Tanjung Mulia Village Office, Medan. The data collection technique used interview and documentation methods that were carried out directly to informants, both officers and the community.

The results of the study showed a discrepancy between the subjective perception of the community and the general assessment of the effectiveness of the service. Although the community felt a lack of effectiveness in the KTP-el administration process, overall the service had met the principles of excellent government service. The evaluation of efficiency showed a duality of conditions; efficient when the availability of KTP-el forms was sufficient, but decreased significantly when there was a shortage. The aspect of resource adequacy, especially equipment, was considered adequate. The practice of inclusive service and the professionalism of the apparatus were appreciated by the community,

indicating the application of the principle of equal distribution of public services. The responsiveness of the apparatus was also considered positive, indicating effective communication and service oriented to user needs. The evaluation of accuracy showed that the service procedure was in accordance with standards, but there was inconsistency in the completion time due to various factors such as the availability of e-KTP forms. This study indicates the need for improvements in the supply chain management of e-KTP blanks and increased efficiency of internal processes to increase public satisfaction.

Keywords: User Satisfaction, E-KTP

A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. (Sri Susanti: Jurnal FEKON Universitas Negeri Yogyakarta). Salah satu bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintahan Kelurahan TANJUNG MULIA MEDAN adalah pelayanan e-KTP.

Terdapat beberapa kesulitan dalam pembuatan e-KTP di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan. Salah satunya adalah masih terbatasnya teknologi yang digunakan dan blanko yang terbatas, sehingga dalam proses pendaftaran dan perekaman data e-Ktp terkesan bertele-tele. Proses pembuatan ktp di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan yaitu pertama proses pendaftaran dan pengisian formula F-1.02, lalu foto (proses perekaman data), konfirmasi data, setelah selesai maka langsung diserahkan kepada pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Dengan begitu berarti pengguna harus menunggu dalam kurun waktu yang sudah ditentukan pihak instansi untuk menunggu E-Ktp selesai dan dapat digunakan. Namun tak bisa dipungkiri dengan fasilitas pembuatan E-Ktp, blanko yang terbatas dan jika semua kelurahan memusatkan percetakan E-Ktp kepada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil medan maka hasil yang didapat tidak maksimal. Belum lagi kendala dengan jaringan dan server, dikarenakan server terhubung satu sama lain di seluruh Indonesia. Maka kendala seperti ini sering sekali terjadi apalagi pada waktu jam kerja (jam sibuk 8.00-12.00). Dimana seluruh Instansi menggunakan dan mengakses di waktu yang bersamaan maka erorning system sering terjadi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Anderson dalam Leo (2016 : 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "A purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern." Kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

Dalam perspektif instrumental, kebijakan publik ialah media yang digunakan untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan dengan upaya pemerintah dalam perwujudan kebijakan, tujuan dari kebijakan publik ialah untuk mewujudkan ketertiban yang berada disuatu wilayah kekuasaan ataupun ketertiban dalam menjalankan suatu sistem yang bersifat publik. Dengan adanya kebijakan maka secara personal masyarakat lebih mempunyai batasan dan aturan dalam implementasinya. Tujuan kebijakan publik secara luas bisa bersifat politis, ekonomis, sosial dan juga hukum.

2. Evaluasi Kebijakan

Sebuah kebijakan publik tidak bisa dilepas begitu saja, tanpa dilakukan evaluasi. Evaluasi umumnya dilakukan untuk menilai sejauh mana kebijakan publik efektif dan dapat dipertanggungjawabkan kepada konstituenya. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana pencapaian tujuan serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Menurut Firyal & Widya (2018 : 11) evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka melihat implementasi kemudian melakukan penilaian terhadap jalannya suatu kebijakan apakah kebijakan sudah terealisasi dengan baik atau belum, adapun tujuan dari evaluasi ialah untuk mengetahui apakah kebijakan tersebut layak untuk dilanjutkan atau tidak.

3. Model – Model Dalam Evaluasi Kebijakan

1. Model Evaluasi Berbasis Tujuan, Model evaluasi berbasis tujuan merupakan model evaluasi tertua dan dikembangkan oleh Ralph W Tyler. Ia mendefinisikan evaluasi sebagai "*process of determining to what extent the educational objective are actually being realized*" Evaluasi merupakan proses menentukan sampai seberapa tinggi tujuan pendidikan sesungguhnya dapat dicapai.

2. Model Evaluasi Bebas Tujuan, Model evaluasi ini dikemukakan oleh Michael Scriven (1973). Menurut Scriven model evaluasi ini merupakan evaluasi mengenai pengaruh yang sesungguhnya, objektif yang ingin dicapai oleh program. Evaluator melakukan evaluasi untuk mengetahui pengaruh yang sesungguhnya dari operasi program. Pengaruh program yang sesungguhnya mungkin berbeda atau lebih banyak atau lebih luas dari tujuan yang dinyatakan dalam program tersebut.
3. Model Evaluasi Formatif dan Sumatif, Istilah evaluasi formatif (formative evaluation) diperkenalkan oleh Michael Scriven pada tahun 1967, Sepanjang pelaksanaan kebijakan, dapat dilakukan sejumlah evaluasi formatif sesuai dengan kebutuhan atau kontrak kerja evaluasi. Evaluasi sumatif dilaksanakan pada akhir pelaksanaan program. Evaluasi ini mengukur kinerja akhir objek evaluasi.
4. Model evaluasi responsif (*responsive evaluation model*) dikembangkan pada tahun 1975 oleh Robert Stake (1975). Menurut Stake, evaluasi disebut responsif jika memenuhi tiga kriteria : (1) lebih berorientasi secara langsung kepada aktivitas program daripada tujuan program (2) merespon kepada persyaratan kebutuhan informasi dari audiens dan (3) perspektif nilai – nilai yang berbeda dari orang – orang dilayani dilaporkan dalam kesuksesan dan kegagalan dari program.
5. Model Evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP), Model evaluasi CIPP mulai dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam pada tahun 1966. Stufflebeam mendefinisikan evaluasi sebagai proses melukiskan (delineating), memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif-alternatif pengambilan keputusan. Melukiskan artinya menspesifikasi, mendefinisikan, dan menjelaskan untuk memfokuskan informasi yang diperlukan oleh para pengambil keputusan

4. Pendekatan Terhadap Evaluasi

Beberapa pendekatan dalam evaluasi kebijakan:

- a. Evaluasi Semu (Pseudo Evaluation), Pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil kebijakan

- b. Evaluasi Formal (Formal Evaluation), Merupakan pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai hasil – hasil kebijakan tetapi mengevaluasi hasil tersebut atas dasar tujuan program kebijakan
- c. Variasi Evaluasi Formal, Evaluasi perkembangan menunjuk pada kegiatan aktivitas evaluasi yang secara eksplisit diciptakan untuk melayani kebutuhan sehari – hari.
- d. Evaluasi Keputusan Teoritis, Pendekatan yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang valid mengenai hasil kebijakan yang secara eksplisit dinilai oleh berbagai macam pelaku kebijakan. Evaluasi keputusan teoritis berusaha memunculkan dan membuat eksplisit tujuan dan target dari pelaku kebijakan baik yang tersembunyi atau dinyatakan.

5. Indikator Evaluasi

Evaluasi juga digunakan sebagai pengukur kepuasan Masyarakat terhadap kebijakan yang telah dijalankan Dunn dalam Qhilby (2018) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1. Efektifitas (Effectiveness) Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. Efisiensi (Efficiency) Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu.
3. Kecukupan (Adequacy) Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah.
4. Pemerataan/Kesamaan (Equity) Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat.
5. Responsivitas (Responsiveness) Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.
6. Ketepatan (Appropriateness) Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut.

Kriteria ketetapan biasanya bersifat terbuka, karena per definisi ini dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada.

6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)

Ktp elektornik adalah identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah, memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional, serta dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus. KTP ini berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan menyimpan data biometrik seperti sidik jari, foto, dan tanda tangan dalam chip yang terintegrasi.

7. Pelayanan Publik

Menurut Roth dalam Narisha & Ahmat (2023) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

8. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai respons afektif temporer yang diekspresikan oleh individu terhadap performa spesifik suatu layanan. Evaluasi kepuasan atau ketidakpuasan dilakukan pasca-interaksi layanan, dan informasi ini digunakan untuk merevisi persepsi kualitas layanan. Namun, sikap terhadap kualitas layanan tidak sepenuhnya ditentukan oleh pengalaman penggunaan langsung, melainkan juga dipengaruhi oleh informasi eksternal seperti word-of-mouth dan komunikasi pemasaran.

9. Indikator Evaluasi Kepuasan Pengguna

Menurut Parasuraman Dkk dalam Andi & Arifuddin (2022) untuk mengevaluasi kualitas kepuasan pengguna umumnya menggunakan 5 dimensi sebagai berikut :

1. Keandalan (Realibility)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya.

2. Daya tanggap

Kemauan atau keinginan para pegawai untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

3. Jaminan

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan keragu-raguan konsumen

4. Kepedulian

Meliputi sikap kontak personal maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan

5. Produk – produk fisik

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi dan lain – lain yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan tipe pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat pospositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Sifat deskriptif menurut Sugiyono (2017) yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Wawancara Tentang Evaluasi Sistem Pendaftaran Pembuatan E-Ktp

Prosedur dan tahapan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kelurahan Tanjung Mulia, Medan, telah sesuai dengan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Kesesuaian ini tercermin dalam implementasi sistem pendaftaran dan pemindahan data yang mengikuti prosedur baku pemerintah. Sistem tersebut mengadopsi mekanisme *inline* yang terintegrasi dengan server-server di kelurahan dan kecamatan lainnya, sehingga gangguan pada jaringan akan berdampak secara simultan pada seluruh sistem. Pelayanan penerimaan berkas di Kantor Lurah Tanjung Mulia berlangsung pada hari Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 12.00 WIB. Infrastruktur sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Lurah Tanjung Mulia adalah sebagai berikut:

1. Kamera digital
2. Komputer pribadi (PC)
3. Komputer (unit lengkap)
4. Perangkat perekam sidik jari dan tanda tangan digital
5. Perangkat pemindai iris mata

6. Router Wi-Fi

Menurut petugas operator di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan Router Wi-Fi merupakan komponen infrastruktur jaringan yang esensial dalam mendukung operasional perekaman data KTP-el di Kelurahan Tanjung Mulia, Medan. Sistem perekaman data yang berbasis daring dan terintegrasi secara langsung (*inline*) memerlukan konektivitas jaringan yang stabil dan memiliki kecepatan transfer data yang tinggi untuk menjamin efisiensi dan akurasi proses perekaman data biometrik.

2. Hasil Wawancara Tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan

Pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menyatakan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Lurah Tanjung Mulia, Medan. Kepuasan ini didasarkan pada kemudahan prosedur yang diterapkan, di mana pemohon hanya perlu membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) untuk memulai proses perekaman data. Efisiensi waktu menjadi salah satu aspek yang paling diapresiasi oleh pemohon. Proses penerbitan KTP-el dinilai berlangsung cepat, meminimalkan waktu tunggu pemohon. Kinerja petugas yang responsif dan cekatan menjadi faktor utama dalam pencapaian efisiensi ini.

3. Evaluasi Sistem Pendaftaran Pembuatan E-KTP Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan

Evaluasi terhadap indikator-indikator pelayanan publik dapat dilihat dari rincian sebagai berikut :

Efisiensi, Namun, dalam kondisi saat ini, ketersediaan blangko KTP-el yang terbatas menjadi kendala dalam mencapai ketepatan waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kelangkaan blangko, seperti yang terjadi sejak bulan Desember, dapat mengakibatkan penundaan yang signifikan dalam proses pencetakan KTP-el. Karena ketersediaan kembali Blanko tidak dapat dipastikan oleh kantor pusat dan hal ini sangat menghambat proses pembuatan Ktp-El yang seharusnya hanya 7 hari jam kerja maka harus lewat sampai dengan batas waktu yang tidak bisa ditentukan. Menghadapi kendala tersebut, Kantor Lurah Tanjung Mulia mengambil langkah proaktif dengan mengarahkan pemohon untuk mengambil KTP-el yang telah dicetak di Mal Pelayanan Publik (MPP). Strategi ini bertujuan untuk meminimalkan dampak negatif dari keterbatasan blangko terhadap kepuasan pemohon.

Kecukupan, Dalam hal prosedur penerbitan KTP-el di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan, tingkat kecukupan yang diterapkan dinilai memadai. Petugas memiliki kompetensi dalam mengoperasikan peralatan yang diperlukan, sehingga proses pelayanan berjalan lancar, ketersediaan peralatan dan sarana prasarana di Kantor Lurah Tanjung Mulia memenuhi standar kecukupan dan sesuai dengan standard yang ditetapkan oleh kantor pusat.

Pemerataan, Dalam konteks penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Lurah Tanjung Mulia, Medan, prinsip pemerataan diimplementasikan melalui penyediaan layanan yang setara bagi seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dikonfirmasi oleh pemohon yang ditemui selama observasi lapangan, yang menyatakan bahwa tidak ada diskriminasi dalam pelayanan. Semua lapisan masyarakat dilayani secara sama tanpa membedakan latar belakang masyarakat (pemohon).

Responsivitas, petugas di Kantor Lurah Tanjung Mulia menunjukkan tingkat responsivitas yang baik. Masyarakat merasa puas dengan sikap ramah dan kesediaan petugas untuk membantu tanpa membedakan status sosial. Kesiapan dan kemampuan petugas dalam merespons keperluan atau keluhan masyarakat, khususnya dalam program penerbitan KTP-el, dinilai positif. Petugas dianggap cepat tanggap dalam membantu masyarakat memahami prosedur dan persyaratan yang diperlukan.

Ketepatan, bahwa petugas pelayanan telah menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta memberikan pelayanan dengan ketepatan waktu yang memadai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketepatan prosedur dalam pelayanan KTP-el di Kantor Lurah Tanjung Mulia telah memenuhi standar yang diharapkan.

Implementasi sistem pendaftaran pembuatan KTP-el di Kelurahan Tanjung Mulia Medan, secara umum menunjukkan pemenuhan terhadap indikator evaluasi yang ditetapkan, Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala signifikan yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi kebijakan ini. Gangguan jaringan internet (server) dan keterbatasan ketersediaan blanko KTP-el menjadi hambatan utama dalam proses implementasi. Kendala-kendala ini mengindikasikan perlunya upaya perbaikan lebih lanjut untuk mencapai implementasi kebijakan yang optimal.

4. Evaluasi Kepuasan Pengguna Dalam Sistem Pendaftaran Pembuatan E-Ktp Di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan

Evaluasi kepuasan pengguna sistem pendaftaran pembuatan e-KTP memerlukan pendekatan yang komprehensif, mempertimbangkan berbagai aspek kualitas pelayanan. Model SERVQUAL.

Kehandalan (reliability), . Persepsi masyarakat terhadap responsivitas staf, yang tercermin dalam kecepatan dan ketepatan penanganan permintaan, secara signifikan memengaruhi evaluasi mereka terhadap kehandalan sistem secara keseluruhan. Dalam konteks ini, responsivitas staf berperan sebagai mediator antara kehandalan sistem dan kepuasan pengguna.

Daya tanggap dalam konteks sistem pendaftaran pembuatan e-KTP menunjukkan tingkat kepuasan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa responsivitas pelayanan, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan, telah memenuhi ekspektasi pengguna.

Kepuasan masyarakat terhadap dimensi **jaminan (assurance)** Masyarakat merasa puas karena mereka memiliki keyakinan yang tinggi terhadap integritas sistem, perlindungan data pribadi, serta profesionalisme petugas yang terlibat dalam proses pendaftaran.

Kepuasan masyarakat terhadap dimensi **kepedulian (empathy)**, Masyarakat merasakan adanya upaya dari petugas untuk memberikan perhatian yang bersifat personal dan tidak sekadar transaksional. Interaksi antara petugas dan pengguna ditandai oleh komunikasi yang empatik, di mana petugas tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menunjukkan pemahaman terhadap emosi pengguna.

Kepuasan masyarakat terhadap **produk fisik**, masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang moderat terhadap aspek fisik pelayanan, yang mencakup kualitas dan ketersediaan e-KTP. Namun, terjadi inkonsistensi dalam ketersediaan blanko e-KTP, yang mengakibatkan periode tunggu yang signifikan, seringkali melebihi satu bulan. Kondisi ini secara substansial mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan menunjukkan penilaian secara keseluruhan bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan prima yang ditetapkan oleh pemerintah.

2. Sarana dan Prasarana untuk pembuatan KTP-el sudah memenuhi kebutuhan pelayanan operasional sehingga dapat membantu mempercepat proses pelayanan dalam pembuatan E-ktp.
3. Profesionalitas petugas dalam pelayanan publik di kantor Lurah Tanjung Mulia Medan dinilai Sangat Baik oleh masyarakat. Dinilai dari disiplin, tanggung jawab, jujur, tidak diskriminasi. Dimana hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.
4. Ketepatan pelayanan dalam sistem pembuatan E-ktp di Kantor Lurah Tanjung Mulia Medan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Akbar. F. M., & Mohi. K. M. 2018. *Studi Evaluasi Kebijakan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dewi. K. S. D. 2022. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Indrasari. M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Marwiyah. S. 2022. *Kebijakan Publik: Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik*. CV Mitra Ilmu.
- Rifa'i. K. 2023. *Kepuasan Konsumen*. UIN KHAS Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal dan Skripsi:

- Alya, dkk. 2024. Pengaruh Pemasaran Digital dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian pada Produk Skincare di E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*
- Ilahi. A. A. A., & Arifuddin. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Amsir Bunga Rampai Journal*. Vol. 1. (1).
- MH, Margareth Inof Riisy. 2024. Evaluasi Kebijakan. Publik (Konsep dan Model). *Tahta Media Group*.

- Novelia. N., & Harahap. A. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Stiatabalong*. Volume. 6. Nomor. 2.
- Qhilby. 2018. Evaluasi Prosedur Pelayanan KTP Elektronik Dikantor Camat Kecamatan Medan Belawan Kota Medan. Skripsi Universitas Medan Area.
- Safira. Alya., Khadijah. Sitti., & Darsim. Herdayani. 2024. Optimalisasi Pelayanan Pada Kelurahan Ketimbang Kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Terapan*. Volume. 2. Nomor 2.
- Simarmata. P. P., Saragih. D. Y., & Simarmata. H. M. P. 2020. Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar di Kabupaten Simalungun. *Jurnal EK&BI*. Volume. 3. Nomor.1.
- Ulin. T. T., & Aisyah. Siti. 2023. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*. Volume. 12. Nomor. 2.
- Undang-Undang:**
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan