

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

M. Asyaril Fajri (2216041083)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandar Lampung
31 Agustus 2023**

Bab 4

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Berikut jabaran hasil penelitian. Hasil yang ingin dicapai adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepedulian terhadap pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Palembang.

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis ini merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Bahwa terdapat 9 unsur yang akan di uji menggunakan survey kepuasan masyarakat yaitu unsur 1 kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, unsur 2 yakni kemudahan prosedur pelayanan, dari 100 jumlah responden, mekanisme dan prosedur, unsur 3 yakni kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, unsur 4 yakni kewajaran Biaya/tarif dalam pelayanan, unsur 5 yakni kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, unsur 6 yakni kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan, unsur 7 yakni Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan, unsur 8 yakni kualitas sarana dan prasarana, dari 100 jumlah responden, serta unsur 9 yakni penanganan pengaduan pengguna layanan. Kemudian masing-masing unsur akan dinilai oleh 100 orang responden dengan menggunakan 4 indikator penilaian.

Adapun hasil penilaian yaitu:

- a. Unsur 1 yakni kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dari 100 jumlah responden, terdapat 0 responden yang memberikan penilaian tidak sesuai, terdapat 4 responden yang memberikan penilaian kurang sesuai, terdapat 58 responden yang memberikan penilaian sesuai, dan terdapat 38 orang responden yang memberikan penilaian sangat sesuai.
- b. Unsur 2 yakni kemudahan prosedur pelayanan, dari 100 jumlah responden, terdapat 0 responden yang memberikan penilaian tidak mudah, terdapat 22 responden yang memberikan penilaian kurang mudah, terdapat 64 responden yang memberikan penilaian mudah, dan terdapat 14 orang responden yang memberikan penilaian sangat mudah.
- c. Unsur 3 yakni kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, dari 100 jumlah responden, terdapat 5 responden yang memberikan penilaian tidak cepat, terdapat 48 responden yang memberikan penilaian kurang cepat, terdapat 38 responden yang memberikan penilaian cepat, dan terdapat 9 orang responden yang memberikan penilaian sangat cepat.
- d. Unsur 4 yakni kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, dari 100 jumlah responden, terdapat 0 responden yang memberikan penilaian tidak sesuai, terdapat 14 responden yang memberikan penilaian kurang sesuai, terdapat 80 responden yang memberikan penilaian sesuai, dan terdapat 6 orang responden yang memberikan penilaian sangat sesuai.
- e. Unsur 5 yakni kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan, dari 100 jumlah responden, terdapat 2 responden yang memberikan penilaian tidak kompeten, terdapat 11 responden yang memberikan penilaian kurang kompeten, terdapat 74 responden yang memberikan penilaian

kompeten, dan terdapat 13 orang responden yang memberikan penilaian sangat kompeten.

- f. Unsur 6 yakni Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, dari 100 jumlah responden, terdapat 0 responden yang memberikan penilaian tidak sopan dan ramah, terdapat 3 responden yang memberikan penilaian kurang sopan dan ramah, terdapat 65 responden yang memberikan penilaian sopan dan ramah, dan terdapat 32 orang responden yang memberikan penilaian sangat sopan dan ramah.
- g. Unsur 7 yakni kualitas sarana dan prasarana, dari 100 jumlah responden, terdapat 19 responden yang memberikan penilaian buruk, terdapat 26 responden yang memberikan penilaian cukup, terdapat 52 responden yang memberikan penilaian baik, dan terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian sangat baik.
- h. Unsur 8 yakni penanganan pengaduan pengguna layanan, dari 100 jumlah responden, terdapat 6 responden yang memberikan penilaian tidak ada, terdapat 43 responden yang memberikan penilaian ada tetapi tidak berfungsi, terdapat 48 responden yang memberikan penilaian berfungsi kurang maksimal, dan terdapat 3 orang responden yang memberikan penilaian dikelola dengan baik.

B. Pembahasan

Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang kurang baik, yang disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh dinas dan instansi terkait yang dianggap kurang baik.

Kemudian, berdasarkan hasil penelitian diatas, Survey Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang untuk menilai kinerja pelayanan aparaturnya dapat dikategorikan kurang baik. Penilaian ini berdasarkan 9 indikator dari Pedoman Umum yang dikeluarkan oleh Permenpan No. 14 Tahun 2017. Sehingga dalam hal ini uji hipotesis dengan hasil penelitian adalah terjadi kesesuaian. Hasil yang didapatkan dari nilai SKM yang setelah dikonversi, dengan penilaian sebagai berikut:

Nilai Indeks x Nilai Penimbang atau hasil penilaian di dalam penelitian ini adalah $2,8413 \times 25 = 71,0325$. Nilai 71,0325 dapat dikategorikan kurang baik untuk penilaian secara keseluruhan kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan. Dari 9 indikator, terdapat 6 unsur yang mendapat nilai kurang baik dan 3 unsur lainnya mendapatkan kategori penilaian baik. Untuk penilaian kurang baik ini perlu untuk ditingkatkan setidaknya agar menjadi kategori baik, agar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat benar-benar dapat dirasakan dengan baik. Dalam menjaga kepercayaan publik akan penilaiannya terhadap aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palembang diharapkan menjadi implikasi untuk suatu perubahan kualitas pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan hasil penilaian masyarakat yang ada.

Dari 8 unsur, hanya 2 yang mendapat nilai baik, yaitu unsur kesatu terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan unsur ketujuh perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.

Unsur kesatu yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa dalam pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang telah bersesuaian antara persyaratan pelayanan

yang dijelaskan dan diperlihatkan oleh petugas layanan dengan jenis layanan yang diperoleh. Dari beberapa persyaratan yang diajukan, harus bersesuaian dengan yang dilampirkan agar dapat di proses menjadi E-KTP sehingga menunjang kelengkapan syarat yang telah dipersyaratkan dari awal.

Hal ini dibuktikan dengan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, dimana terdapat 0 responden yang memberikan penilaian tidak sesuai dan 4 responden yang memberikan penilaian kurang sesuai, sementara terdapat 58 responden yang memberikan penilaian sesuai dan 38 orang responden yang memberikan penilaian sangat sesuai. Artinya hanya 4% total responden yang memberikan penilaian tidak sesuai dan kurang sesuai, sementara 96% total responden yang memberikan penilaian sesuai dan sangat sesuai. Sehingga disimpulkan bahwa unsur 1 yakni kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya adalah sesuai.

Hasil positif ini sebaiknya tetap terus dipertahankan kedepan, atau bahkan perlu lebih ditingkatkan sampai tidak ada lagi masyarakat yang memberikan keluhan kurang sesuai dalam kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang.

Unsur ketujuh perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa dalam pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang perilaku petugas dalam pelayanan menunjukkan sikap sopan dan ramah. Sikap sopan dan ramah ini ditunjukkan mulai pada petugas layanan, petugas perekaman dan petugas foto. Masyarakat sangat diapresiasi kedatangannya dengan diberikan perlakuan yang baik dan bersuasana kekeluargaan.

Hal ini dibuktikan dengan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, dimana terdapat 0 responden yang memberikan penilaian sopan dan ramah, dan 3 responden yang memberikan penilaian kurang sopan dan ramah, sementara terdapat 65 responden yang memberikan penilaian sopan dan ramah, dan 32 orang responden yang memberikan penilaian sangat sopan dan ramah. Artinya hanya terdapat 3% total responden yang memberikan penilaian kurang sopan dan ramah, sementara 97% total responden yang memberikan penilaian sopan dan ramah. Sehingga disimpulkan bahwa unsur 7 yakni Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan adalah sopan dan ramah.

Hasil positif ini sebaiknya tetap terus dipertahankan kedepan, atau bahkan perlu lebih ditingkatkan sampai tidak ada lagi masyarakat yang memberikan keluhan kurang sopan dan ramah dalam pelayanan pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang.

Adapun 6 unsur yang mendapat nilai kurang baik, dijabarkan sebagai berikut.

Unsur Kedua yaitu Kemudahan prosedur pelayanan Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa dalam pengurusan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang pada dasarnya tidaklah sulit, karena semua telah mengacu pada prosedur yang telah ditetapkan. Akan tetapi untuk mendapatkan kemudahan tersebut masyarakat yang mengurus KTP harus melengkapi berbagai persyaratan yang menurut mayoritas masyarakat masih terkesan tidak mudah dan sedikit berbelit belit, seperti misalnya dalam proses pengumpulan berkas masih menggunakan metode manual, tidak melalui teknologi internet dan beberapa dokumen persyaratan seperti Kartu Keluarga yang harus dilampirkan dokumen aslinya.

Hal lainnya adalah pada proses pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Dinas Catatan Sipil Kota Palembang masih terdapat antrian yang cukup banyak sehingga membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar, hal itu disebabkan oleh banyaknya volume warga yang membuat E-KTP.

Seharusnya masyarakat diberikan kemudahan karena hal ini merupakan

bentuknya tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sistem komputersisasi dalam mengupload persyaratan dokumen serta seharusnya juga telah diterapkan agar lebih memudahkan masyarakat Kota Palembang dalam pengurusan E-KTP.

Unsur Ketiga Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kabupaten Toraja Utara menerangkan bahwasalah satu penyebab kurang baiknya prosedur pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang adalah ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan. Hal itu dapat dijelaskan berdasarkan keakuratan dan ketepatan waktu terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan. Tidak ada kepastian waktu yang jelas, seperti beberapa hari E-KTP tersebut sudah jadi dan dapat diambil dan tidak adanya jawaban yang pasti mengenai kapan E-KTP jadi dibuat menjadikan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam pengurusan pembuatan E-KTP masih belum maksimal. Hal ini disebabkan ketidaktahuan pegawai mengenai informasi yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Hal ini dibuktikan dengan survey kepuasan masyarakat yang dilakukan, dimana terdapat 5 responden yang memberikan penilaian tidak cepat, dan 48 responden yang memberikan penilaian kurang cepat, sementara hanya 38 responden yang memberikan penilaian cepat, dan 9 orang responden yang memberikan penilaian sangat cepat. Artinya hanya terdapat 53% total responden yang memberikan penilaian tidak cepat dan kurang cepat, sementara hanya 47% total responden yang memberikan penilaian cepat dan sangat cepat. Sehingga disimpulkan bahwa unsur 3 yakni kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah kurang cepat.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dapat menerapkan pola komunikasi yang terarah dan teratur dengan pemerintah pusat terkait jadwal pelaksanaan dan pelayanan yang telah terjadwal sesuai ritme waktu yang wajar sehingga masyarakat dapat mengakalkulasi waktu terselesaikannya proses pelayanan sesuai dengan apa yang sudah dijadwalkan di awal.

Unsur Keempat yaitu Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa kurangnya kejelasan informasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang berdampak pada ketidaksesuaian pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang didapatkan masyarakat. Seperti misalnya standar pelayanan yang digambarkan diawal adalah kemudahan pelayanan, akan tetapi kenyataannya masih ada beberapa masyarakat yang tidak mendapatkan kemudahan pelayanan. Hal itu dikarenakan kurangnya sosialisasi mengenai informasi produk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga menjadi kendala dalam proses pelayanan.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dapat konsisten dalam penerapan produk layanan dan hasil sesuai standar pelayanan yang telah diberikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Unsur Kelima yaitu Kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa perilaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam pemberian layanan pembuatan E-KTP masih kurang baik. Pegawai yang bertugas sebagai penyedia layanan perlu di evaluasi, seperti misalnya kemampuan pegawai dalam menggunakan peralatan perekaman data E-KTP yang masih terdapat kesalahan, terbukti dengan beberapa perbedaan pengetikan nama dan tanggal lahir serta beberapa foto hasil perekaman yang tidak fokus sehingga mengakibatkan kartu E-KTP menjadi kurang memuaskan hasilnya. Seharusnya Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara dapat mempekerjakan pegawai yang ahli dalam bidang teknologi untuk mendukung kemampuan teknis di lapangan serta mempunyai kemampuan berinteraksi dengan masyarakat yang membuat E-KTP agar dapat tercipta kenyamanan dalam pelayanan.

Unsur Ketujuh yaitu Kualitas sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa faktor kurang baik pelayanan lainnya adalah sarana pelayanan. Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam pelayanan pembuatan E-KTP menunjukkan belum mendukung. Hal tersebut dikarenakan minimnya fasilitas khususnya ruang tunggu dan alat rekam data E-KTP yang tidak sebanding dengan jumlah warga pembuat E-KTP. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menyediakan anggaran yang cukup untuk memenuhi kekurangan fasilitas, sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Unsur Kedelapan yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden dalam hal ini masyarakat Kota Palembang menerangkan bahwa terkait dengan pengaduan layanan yang dilayangkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang belum mendapatkan tanggapan yang serius, sikap dari aparat untuk memberikan solusi terhadap aduan masyarakat yang masuk tidak diindahkan.

Seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dapat mengantisipasi hal ini dengan membuka suatu forum pengaduan dalam sistem langsung ataupun tidak langsung (online) yang nantinya akan segera ditanggapi dalam waktu yang cepat sehingga masyarakat yang memasukkan pengaduan dapat segera mendapatkan jawaban dan solusi.

Dari ke enam faktor yang mendapat nilai kurang baik dari hasil survey kepuasan masyarakat, faktor sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor utama penyebab tidak terpenuhinya tingkat kepuasan masyarakat, dimana terdapat 19 responden yang memberikan penilaian buruk dan 26 responden yang memberikan penilaian cukup, sementara hanya 52 responden yang memberikan penilaian baik, dan 3 orang responden yang memberikan penilaian sangat baik. Ini artinya perpaduan antara penilaian buruk dan cukup adalah sebanyak 45% dari total responden sehingga disimpulkan menjadi kurang baik.

Adapun fasilitas sarana dan prasarana yang dimaksud adalah dalam hal ini ketersediaan alat perekaman yang seharusnya berjumlah minimal 5 alat, hanya berjumlah sebanyak 2 alat yang mengakibatkan keterlambatan perekaman data dan menghambat ketepatan waktu pembuatan serta fasilitas ruang tunggu yang tidak memadai dengan jumlah warga yang mengantri pembuat E-KTP.

Temuan di dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara untuk memudahkan prosedur pelayanan pembuatan E-KTP, waktu dalam memberikan pelayanan lebih cepat, sinkronisasi produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, petugas yang lebih berkompeten dalam pelayanan, peningkatan kualitas sarana dan prasarana, dan mengefektifkan penanganan pengaduan pengguna layanan. Hal ini dapat diselesaikan melalui kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Toraja Utara untuk dapat menyediakan hal-hal yang menjadi penghambat tersebut melalui koordinasi garis hierarki di atasnya dan kewenangan seorang pimpinan yaitu kepala dinas itu sendiri untuk dapat merubah

segala sesuatunya melalui semangat perubahan untuk mengatur ulang pola mindset pegawainya.

Hal ini sejalan dengan teori SKM dimana dari 9 unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terdapat 6 unsur yang penilaiannya bernilai C sehingga menghasilkan penilaian kinerja yang kurang baik. Serta sejalan dengan Teori pelayanan publik Menurut Tjiptono (1995), yang mengemukakan kualitas pelayanan yaitu, indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana. Sebagaimana dikatakan Usmara (2003) bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana suatu pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian empiris yang dilakukan oleh Sri Susanti (2017) yang menyatakan bahwa Variabel perencanaan anggaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap penyerapan anggaran dan bertolak belakang dengan Patiran (2018) bahwa Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Toraja Utara belum memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan dalam aspek reliabilitas (kehandalan).

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Survey Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Disdukcapil Kota Palembang untuk menilai kinerja pelayanan aparaturnya dapat dikategorikan 65% kurang baik. Hal ini disebabkan dari total sembilan unsur penilaian, terdapat enam unsur yang memperoleh hasil kurang baik yaitu ribetnya prosedur pelayanan pembuatan E-KTP, waktu dalam memberikan pelayanan cukup memakan waktu lama, produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan tidak sinkron, petugas yang memberikan pelayanan kurang berkompeten, minimnya kualitas sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan pengguna layanan yang tidak berjalan efektif. Dari ke enam faktor tersebut, unsur minimnya kualitas sarana dan prasarana yang paling besar mempengaruhi sehingga menghasilkan kategori kurang baik.
2. Adapun unsur-unsur yang mendukung paling tinggi dan dominan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kota Palembang adalah unsur pertama yaitu kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, dan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah unsur kedelapan yaitu kualitas sarana dan prasarana.

B. Saran

1. Memperluas area pelayanan loket pendaftaran KTP-el dan menambah fasilitas, seperti kursi tunggu, meja penulisan formulir (dilengkapi pena), pengharum ruangan, dan televisi sehingga menambah kenyamanan masyarakat saat menunggu antrian pelayanan.
2. Menerapkan sistem nomor antrian pada loket pendaftaran KTP-el untuk menciptakan suasana kondusif dan tertib antri selama proses pengajuan permohonan.
3. Mempercepat proses pencetakan dan pendistribusian KTP-el yang telah terbit.
4. Meningkatkan kenyamanan fasilitas pendukung, seperti ruang laktasi, ruang bermain anak, tempat wudhu, dan ruang shalat.
5. Tanggap, cepat, dan tepat dalam merespon klaim yang diajukan masyarakat berkaitan dengan pengelolaan KTP-el.

DAFTAR PUSTAKA

- Situru, M. J. (2022). *ANALISIS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TORAJA UTARA* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin)
- YANIZI, Y. (2022). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TAHUN 2021* (Doctoral dissertation, STIK Bina Husada Palembang).
- Bahari, S. B. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam* (Doctoral dissertation, Prodi Administrasi Negara).
- Julia, K. S. K. (2017). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung*.
- SAPUTRA, B. (2023). *KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG*.
- Melisa, R., Putra, R., Nurmasemil, N., & Andriani, D. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Palembang*. *Demography Journal of Sriwijaya*, 3(2), 1-8.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). *Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang*. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108.
- Herdiansyah, M. I., & MUKRAN, M. (2022). *MODEL STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG. MODEL STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA OPTIMALISASI PENERIMAAN PENDAPATAN ASLI DAERAH PADA PEMERINTAH KOTA PALEMBANG*.
- Septiani, R. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp)(Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)*.
- HUDA, MUHAMMAD HUSNUL and RS, iza Rumesten and Putri, Vegitya Ramadhani (2020) *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG*
- Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. (2020). (n.p.): Deepublish.
- Reformasi Hukum dan Pelayanan Pencatatan Sipil di Indonesia*. (2022). (n.p.): Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. (2018). (n.p.): UGM PRESS