

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

e – KTP DI BANDAR LAMPUNG

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan public. Ada beberapa definisi yang terkait dengan kepuasan masyarakat Menurut Kotler dan Armstrong (2008), kepuasan pelanggan adalah titik di mana proses produksi suatu barang atau jasa sesuai dengan harapan pembeli. Jika produksi produk tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan kecewa. Setiap kali kualitas produksi sesuai dengan harapan, pelanggan bertepuk tangan. Pelanggan benar-benar kesal jika pekerjaan kurang menyenangkan. Menurut Nasution M. N. (2001), kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi oleh produk yang dikonsumsi.

Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan untuk membeli disebabkan oleh persepsi yang miring terhadap hubungan antara produk atau aktivitas dengan aktivitas yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997), kepuasan konsumen diukur dari perbedaan antara apa yang diterima konsumen dengan apa yang mereka anggap bernilai. Pasolong (2010) menyatakan bahwa selain itu, "semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)." Jika masyarakat memiliki akses terhadap pelayanan yang baik dan merasa yakin dengan pelayanan tersebut, maka kepercayaan masyarakat akan tumbuh. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Setelah mengkonsumsi barang yang diperoleh, kebutuhan masyarakat dapat diekspresikan melalui suara rakyat. Kepuasan pelanggan akan terlihat melalui berbagai produk yang baik yang mereka peroleh dan gunakan. Semakin unggul kualitas produk yang diperoleh berarti kepuasan pelanggan akan semakin meningkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting untuk meningkatkan layanan pemerintah. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus mampu untuk

memberi kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang efektif dan efisien dapat meningkatkan kenyamanan terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja masyarakat harus dibandingkan sebagai cara mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan masyarakat. Setelah membandingkan apa yang dia inginkan dan apa yang mereka harapkan, tingkat kepuasan konsumen adalah tingkat kepuasan konsumen. Kemungkinan seseorang untuk menjadi pelanggan dalam jangka waktu yang lama akan meningkat secara signifikan jika mereka mengalami kesulitan dengan harga yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan.

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah dari penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, perusahaan harus fokus pada memberikan pelayanan berkualitas kepada konsumennya. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan sering dilakukan oleh masyarakat langsung melalui interaksi dengan karyawan yang bertindak sebagai produsen jasa. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk terus-menerus meningkatkan sistem pelayanan agar dapat memenuhi harapan konsumen dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan masyarakat.

2.2 Faktor-faktor kepuasan masyarakat

Berdasarkan Permen PAN No 14 Tahun 2017, indikator-indikator kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya antara lain:

1. Prosedur pelayanan adalah aturan yang mengatur bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat, termasuk dalam hal pengaduan, kritik, dan saran.
2. Waktu pelayanan merujuk pada periode yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permintaan layanan masyarakat oleh pemerintah.
3. Biaya pelayanan mengacu pada pengeluaran yang terkait dengan proses pengurusan atau perolehan layanan dari pemerintah.
4. Produk pelayanan adalah hasil yang diterima masyarakat dari pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
5. Kompetensi pelaksana mencakup kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
6. Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat atau pendukung dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

kepuasan pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dalam (D. Siregar, 2020) adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan mengacu pada sejalan atau tidaknya harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau layanan perusahaan, dengan penekanan pada kualitas layanan yang mencakup harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
2. Minat Menggunakan Kembali adalah cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan melihat apakah mereka akan melakukan pembelian atau menggunakan jasa perusahaan lagi berdasarkan perilaku mereka. Layanan berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen yang termanifestasikan dalam persepsi positif terhadap mutu layanan tersebut.
3. Kesiediaan Untuk Merekomendasi adalah tindakan mengukur apakah pelanggan bersedia merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga mereka. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka mutu layanan dianggap baik dan memuaskan, sehingga konsumen kemungkinan akan melakukan pembelian atau penggunaan ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah kondisi yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif, sebagai bagian dari proses penyediaan layanan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mengacu pada aturan yang mengatur cara pelayanan diberikan kepada penerima layanan, termasuk tata cara pengaduan. Ini mencakup prosedur standar pelayanan bagi penerima layanan.
3. Waktu Penyelesaian adalah durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis layanan.
4. Biaya/Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara, biasanya sesuai dengan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan bisa berupa barang, jasa, atau produk administrasi.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana layanan, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, seperti sikap ramah, bertutur kata sopan, dan menghindari diskriminasi.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah proses mengelola pengaduan, dengan fokus pada penanganan keluhan yang diajukan melalui sarana pengaduan, serta tindak lanjut yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana mencakup segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan pendukung utama dalam suatu proses, seperti komputer sebagai alat perekaman dan kamera untuk foto E-KTP. Prasarana adalah penunjang utama dalam suatu proses.

2.3 Definisi pelayanan

Pelayanan dalam konteks ini sangat terhubung dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi, maka pelanggan akan merasa puas, dan perusahaan akan lebih memperhatikan mereka dengan baik. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak-pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pasien. (Kotler, 2011).

Pelayanan adalah jenis layanan yang disediakan oleh penyedia layanan (perusahaan atau lembaga pemerintah) kepada mereka yang menggunakan layanan tersebut. Layanan dapat terdiri dari jasa yang disediakan. Pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan, serta ketepatan waktu dalam penyampaiannya untuk memenuhi harapan pengguna layanan. (Algifari, 2016).

Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. (Rahadi, 2010) Atik dan Ratminto menjelaskan bahwa pelayanan merujuk pada serangkaian aktivitas yang bersifat abstrak dan terjadi melalui interaksi antara konsumen dengan karyawan atau elemen-elemen lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan, bertujuan untuk mengatasi masalah atau kebutuhan konsumen.

Maulana menggaris bawahi pentingnya kualitas layanan sebagai komponen kunci yang harus ditekankan oleh setiap perusahaan jika ingin bersaing di pasar dan memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin kritis. Konsumen saat ini menginginkan produk berkualitas sesuai dengan nilai yang dibayarkan, didukung oleh tingkat pelayanan yang baik. Kualitas layanan mendorong pelanggan atau pengunjung untuk membentuk hubungan yang erat dengan penyedia layanan, sehingga penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan pengalaman yang baik dan mengurangi pengalaman yang buruk.

Pelayanan publik, menurut Keputusan Menteri PAN nomor 25 tahun 2004, mencakup semua tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk mematuhi hukum dan peraturan. Selanjutnya, sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik

adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan hukum yang diberikan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam hal barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan kepada pelanggan diukur melalui lima aspek utama:

1. **Bukti Fisik (Tangibles)** mencerminkan kemampuan perusahaan untuk secara konkret menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, melalui penampilan dan kualitas fasilitas fisiknya serta kondisi lingkungan sekitarnya.
2. **Keandalan (Reliability)** Keandalan mencakup kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji, dengan tepat waktu, tanpa kesalahan, dan dengan tingkat akurasi yang tinggi, memenuhi harapan pelanggan.
3. **Daya Tanggap (Responsiveness)** Ini berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam merespon kebutuhan pelanggan serta memberikan informasi yang jelas. Ketidakresponsifan dapat menciptakan persepsi negatif terhadap pelayanan.
4. **Jaminan (Assurance)** Jaminan pelayanan melibatkan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Ini melibatkan komunikasi yang baik, kredibilitas, kompetensi, dan sikap sopan.
5. **Empati (Empathy)** Empati melibatkan memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, dengan upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara khusus. Ini juga mencakup pemahaman yang mendalam tentang pelanggan serta menciptakan pengalaman yang nyaman bagi mereka.

Menurut Barata faktor pelayanan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal:

1. Faktor yang memengaruhi pelayanan internal seperti interaksi antara karyawan dalam organisasi, pengelolaan organisasi secara keseluruhan, fasilitas pendukung, upaya pengembangan SDM, kondisi kerja, serta mekanisme insentif, semuanya berkontribusi pada mutu pelayanan internal.
2. Faktor yang memengaruhi pelayanan eksternal seperti cara layanan diberikan, tata cara penyediaan layanan, dan metode yang digunakan dalam menyampaikan jasa kepada pelanggan eksternal, semua ini memiliki dampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan, juga diatur prinsip-prinsip yang menjadi panduan untuk mendukung jalannya kegiatan tersebut. Prinsip-prinsip ini terdokumentasikan dalam MENPANNNo.63/KEP/M.Pan/7/2003, dan beberapa di antaranya adalah:

1. **Prinsip Kesederhanaan:** Prosedur pelayanan publik harus mudah dimengerti dan dilaksanakan tanpa kerumitan yang berlebihan.
2. **Prinsip Kejelasan:** Persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat yang berwenang, serta rincian biaya harus jelas dalam pelaksanaan pelayanan.

3. Prinsip Tepat Waktu: Pelayanan publik harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Prinsip Akurasi: Produk pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Prinsip Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Prinsip Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian masalah yang muncul.
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana Kerja: Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai, termasuk teknologi, telekomunikasi, dan infrastruktur pendukung lainnya.
8. Prinsip Kemudahan Akses: Sarana dan prasarana pelayanan harus mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Prinsip Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, nyaman, bersih, rapi, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah sebagai berikut:

1. Transparansi Pelayanan publik harus transparan, mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan dengan jelas dan cukup sederhana.
2. Akuntabilitas Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku.
3. Kondosional Pelayanan publik harus disesuaikan dengan situasi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan, sambil tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Pelayanan publik harus mendorong partisipasi masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.
5. Kesetaraan Hak. Pelayanan publik tidak boleh diskriminatif, tidak boleh membedakan berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus saling memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki pedoman berupa standar pelayanan. Standar pelayanan ini penting karena memberikan kepastian kepada pemberi layanan dalam menjalankan tugasnya dan juga kepada penerima layanan dalam mengajukan permohonan. Standar pelayanan ini adalah ukuran yang diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang harus diikuti oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi panduan bagi penerima

layanan saat mengajukan permohonan. Selain itu, standar pelayanan juga berfungsi sebagai alat pengawasan oleh masyarakat dan penerima layanan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan standar pelayanan yang sesuai dengan jenis layanan yang diberikan, dengan memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan standar pelayanan, partisipasi masyarakat dan aparat birokrasi penting untuk mendapatkan masukan dan komitmen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

2.4 Pelayanan e – KTP

e-KTP adalah singkatan dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yaitu kartu identifikasi penduduk yang menggunakan sistem keamanan dan pengendalian, baik dari segi administrasi maupun teknologi informasi, berdasarkan basis data kependudukan nasional.

KTP elektronik (e-KTP) adalah sebuah dokumen identifikasi penduduk yang mengandung sistem pengamanan dan pengendalian yang canggih, baik dalam aspek administrasi maupun teknologi informasi, dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. e-KTP ini dilengkapi dengan rekaman elektronik yang mencakup data, foto, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan. Program e-KTP diperkenalkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 mengenai penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, Pasal 1 ayat (9) menjelaskan bahwa E-KTP, singkatan dari Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, adalah KTP dengan karakteristik dan format KTP Nasional yang dilengkapi dengan sistem keamanan khusus. E-KTP ini berfungsi sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat Kabupaten/Kota.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, sertifikat atas hak tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Kementerian dalam negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil manfaat e – KTP bagi bangsa dan negara:

1. Untuk menjaga keamanan dan melestarikan hukum serta memberikan ketenangan pikiran kepada masyarakat dengan mencegah dan menutup peluang terjadinya KTP ganda dan KTP palsu.
2. Untuk mendukung pembentukan database kependudukan yang akurat, terutama terkait dengan data penduduk yang wajib memiliki KTP, yang sejalan dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga masalah-masalah yang biasanya timbul dalam daftar pemilih pemilu (DPT) dapat dihindari.

3. Dapat memperkuat keamanan negara dengan mengurangi risiko KTP ganda dan KTP palsu, yang selama ini sering dieksploitasi oleh para kriminal, termasuk teroris, untuk melakukan tindakan ilegal.

4. e-KTP adalah KTP nasional yang telah mematuhi semua persyaratan yang diatur dalam Undang-Undang No. 26 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009, sehingga berlaku di seluruh wilayah negara. Ini akan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan dari instansi pemerintah dan sektor swasta, tanpa perlu lagi memiliki KTP daerah tertentu

2.5 Penelitian terdahulu

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

No.	Judul penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor pertanahan Kabupaten Indramayu (Slamet Riyadi1, Aji Hermawan, Ujang Sumarwan)	Diskriptif Kuantitatif, Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>crosssection al.</i>	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu secara keseluruhan sudah cukup puas. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, yaitu <i>emphaty</i> dan <i>tangible</i> . Dari hasil tersebut dapat diperoleh beberapa alternatif kebijakan yang dapat ditempuh oleh Kepala Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu, yaitu membuat sistem komunikasi yang terintegrasi, penambahan jumlah pegawai dan pembinaan terhadap pegawai melalui pelatihan.
2	Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan kartu Tanda penduduk (eKTP).(Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. olaang Mongondow),(Sefti Pravita Sari Ime)	kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produktifitas Produktifitas dari pemerintah Kecamatan terkait dengan pelayanan e- KTP sudah cukup baik, di buktikan dengan jumlah wajib e-KTP yang sudah melakukan perekaman data sebanyak 9.046 jiwa dari sekitar 10.500-an masyarakat 2. Kualitas Layanan Cukup memadai meskipun masih ada yang harus dibenahi seperti pengadaan dan perbaikan alat-alat penunjang dalam pemberian layanan, dalam hal ini alat perekaman e-KTP yang sampai saat ini rusak sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. 3. Responsivitas Pihak Pemerintah Kecamatan juga cukup baik dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, terkait dengan e-KTP mereka memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mengurus KTP sementara bagi

			<p>yang belum melakukan perekaman data/e-KTPnya belum terbit di Pencapil di Lolak. Dalam pelayanan secara keseluruhan, pihak pemerintah cukup tanggap dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat seperti surat keterangan ataupun dalam distribusi bantuan dari pemerintah pusat.</p> <p>4. Responsibilitas Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan pemerintah Kecamatan Passi Barat dapat disimpulkan bahwa dari segi Responsibilitas, pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kecamatan sudah sesuai, meskipun belum sepenuhnya berjalan maksimal karena kendala – kendala teknis yang ada.</p> <p>5. Akuntabilitas Sudah berjalan baik karena tidak ada komplain atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Yang ada hanya saran dari masyarakat agar pemerintah lebih meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dari yang sudah mereka lakukan</p>
3	<p>Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) (Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, th</p>	Deskriptif kuantitatif	<p>Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas.</p>
4	<p>Kepuasan masyarakat Terhadap kualitas layanan pembuatan EKTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), (Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus</p>	Diskriptif kuantitatif	<p>1. Proses pembuatan e-KTP masih panjang dan berbelit.</p> <p>2. Dukungan yang tinggi masyarakat terhadap program e-KTP, tetapi pelaksanaan sentralistik, keterbatasan peralatan, ketidakjelasan jadwal perekaman, dan listrik menjadi hambatan dalam pelayanan cepat dan tepat.</p> <p>Masyarakat puas atas layanan petugas e-KTP ditandai semua variabel, yaitu variabel kehandalan</p>

	Panirengu)		berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 81,50%, variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 78,33 %, variabel keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan skor 84,66 %, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %, dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat memiliki skor 86,83%.
--	------------	--	--

2.6 Kerangka berpikir

Menurut J. Supranto (2001) “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Untuk memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, hal yang diperhatikan yaitu kualitas pelayanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut penelitian oleh Parasuraman et al (1988) seperti yang disebutkan dalam karya Lupiyoadi dan Hamdani (2006), ada lima dimensi yang digunakan oleh konsumen untuk menilai kualitas layanan. Dimensi-dimensi ini termasuk:

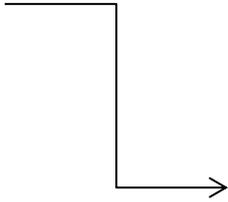
1. Responsiveness (daya tanggap)
2. Assurance (jaminan)
3. Tangibles (bukti fisik)
4. Empathy (empati)
5. Reliability (kehandalan).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan terhadap kepuasan masyarakat.

Kualitas pelyanan



- Bukti fisik (tangible)
- Keandalan (reability)
- Daya tanggap (responsiviness)
- Jaminan (assurance)
- Empati



Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- AGUSTIN, F. A. (2020). Perbandingan Indeks Kepuasan Layanan Pembuatan Ktp Elektronik di Kecamatan Cilongok dan Kecamatan Purwokerto Barat (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Dimiyati, A., Togatorop, D. R., & Meilinda, S. D. (2020). Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. *Journal Wacana Publik*, 14(01), 57-86.
- Asmaria, A. (2016). BIROKRASI PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN KEMILING KOTA BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Sosial dan Humanis Sains (JSHS)*, 1(1).
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(1), 884-901.
- Handika, P., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1-14.