

## **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAAN e – KTP DI BANDAR LAMPUNG**

### **Kerangka berpikir**

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.

