

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN e – KTP DI BANDAR LAMPUNG

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar belakang

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian masyarakat dalam memberikan pelayanannya. Karena permasalahan kinerja pegawai dapat

dirasakan secara langsung terhadap masyarakat. Akan tetapi hal lain dilapangan menunjukan bahwa masih banyaknya pelayanan pegawai yang lambat terhadap masyarakat karena kurangnya fasilitas yang ada di kantor serta rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai sehingga berdampak kurang baik bagi kinerja instansi pemerintahan daerah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandar Lampung. Upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintah yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan prosedur kerja yang standar, standar operasional prosedur (SOP). Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia serta memperdalam kepercayaan pada pemerintahan administrasi publik.

Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hal yang penting dalam pembangunan suatu negara. Pelayanan publik yang efisien, efektif, dan responsif merupakan kunci utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan publik bagi masyarakat.

Kualitas layanan adalah kunci untuk memastikan bahwa semua organisasi mencapai tujuan mereka dan memastikan kelangsungan hidup mereka. Jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi indikator kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat dapat diperoleh. Pemerintahan, termasuk perumusan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari kepentingan umum, sebagai profesi akuntabilitas, efisiensi, integritas dan pemerataan atas segala pelayanan negara penerima. Utilitas wajib mematuhi Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik berdasarkan Pedoman Umum Kinerja Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pemerintah memiliki pengaruh terhadap peningkatan pelayanan di bidang utilitas, meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kapasitas, ketepatan waktu pelayanan, keadilan dalam pemungutan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jam pelayanan. Selanjutnya, SDM merupakan salah satu komponen penentu tercapainya suatu bantuan publik. Organisasi spesialis publik membutuhkan informasi, kemampuan, hadiah, perspektif, dan praktik yang dapat diandalkan.

Pengembangan sumber daya manusia sangat diperlukan terutama di instansi pemerintah dan instansi pemerintah lainnya yang mengkhususkan diri dalam pelayanan publik. Sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, meningkatkan kualitas SDM, menumbuhkan kepercayaan publik dan memastikan masyarakat puas dengan penggunaan layanan tersebut. Instansi pemerintah selalu menyatakan pendapat yang kuat ketika badan pengatur yang memberikan pelayanan kepada publik bersifat statis, dan pejabat pemerintah memilih antara kepentingan menjalankan fungsi pengaturan dan kepentingan badan pemerintah. Meskipun cara pelayanan diberikan tidak berubah secara signifikan, kualitas pelayanan publik tetap sangat penting. masalah yang signifikan karena permintaan masyarakat yang terus berlanjut akan kualitas layanan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik

yang dibutuhkan masyarakat harus dapat dimintai pertanggungjawaban. Dan kami akan terus berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk lebih meningkatkan pelayanan.

Di era digital ini, teknologi informasi telah mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, dan salah satu upaya nyata dalam hal ini adalah melalui layanan elektronik pemerintah, yang dikenal dengan sebutan e-government. Salah satu aspek penting dalam e-government adalah pelayanan publik elektronik (e-public service)

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Karena hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public services function), fungsi pembangunan (development function), dan fungsi perlindungan (protection function). (Widodo, 2001) Fungsi pelayanan masyarakat (public services function) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP (kartu tanda penduduk), Kartu Keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Salah satu program yang mulai diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat berupa penerapan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau disebut juga E-KTP.

Program E-KTP di Indonesia dilandasi oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Definisi dari E-KTP yaitu dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (selanjutnya disebut NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat Izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Di Indonesia, Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu dokumen identitas yang sangat penting bagi setiap warga negara. KTP bukan hanya sebagai alat identifikasi, tetapi juga sebagai syarat untuk mengakses berbagai layanan publik seperti perbankan, pendidikan,

kesehatan, pemilihan umum, dan banyak lagi. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik terkait KTP, pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem pelayanan elektronik KTP (e-KTP). Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain. Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membuat atau mengurus E-KTP, bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat kecamatan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pembuatan E-KTP tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang baik dapat menjadi panduan bagi petugas dalam memberikan pelayanan dan untuk menjaga konsistensi, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan, dan menghindari kesalahan atau kegagalan dalam petugas memberikan pelayanan. Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Tolak ukur untuk melaksanakan survei kepuasan pada masyarakat ditetapkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yakni unsur survei kepuasan masyarakat (SKM) yang berisikan unsur pelayanan meliputi persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, biaya/ tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Di kota Bandar Lampung, sebagai salah satu kota yang terus berkembang di Indonesia, juga mengadopsi sistem pelayanan e-KTP sebagai bagian dari upaya mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada warga. Sistem e-KTP dimaksudkan untuk mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran, perubahan data, dan perpanjangan KTP bagi masyarakat. Penerapan pelayanan e-KTP ini seharusnya memberikan banyak manfaat, seperti mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan.

Namun, dalam prakteknya, implementasi pelayanan e-KTP tidak selalu berjalan mulus. Masih terdapat sejumlah kendala dan tantangan yang muncul dalam pelaksanaannya. Beberapa masyarakat mengeluh tentang waktu tunggu yang panjang, kesulitan dalam penggunaan sistem, kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur yang harus diikuti, dan bahkan ada beberapa kasus pelanggaran keamanan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang mendalam untuk memahami sejauh mana pelayanan e-KTP di Bandar Lampung mencapai tujuan-tujuan awalnya, yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelaksanaan pembuatan e-KTP sendiri di Bandar Lampung masih belum maksimal dikarenakan lamanya proses pembuatan dan proses jadinya e-KTP itu tersebut dikarenakan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur dan tidak dilakukan jemput bola dalam masyarakat. Keterbatasan

Blangko e-KTP menambah masalah pelayanan yang ada di Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Bandar Lampung. Analisis ini akan mencakup sejumlah aspek, termasuk waktu pelayanan, kemudahan penggunaan sistem, tingkat informasi yang diberikan kepada masyarakat, tingkat kepercayaan terhadap keamanan data pribadi, dan aspek-aspek lain yang relevan. Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP), maka terdapat beberapa dimensi yaitu; dimensi Tangible (bukti fisik), dimensi Reliability (keandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Empathy (empati). Dimensi Tangible yaitu ditandai dengan penyediaan pelayanan yang memadai sumber daya lainnya. Dimensi Reliability yaitu suatu pelayanan yang baik ialah ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi Responsiveness ditandai dengan keinginan petugas untuk melayani masyarakat. Dimensi Assurance ditandai dengan perilaku petugas dalam melayani kepentingan masyarakat dan mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Dimensi Empathy ditandai dengan kemauan petugas pelayanan untuk memahami masalah dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal bagi masyarakat. Mengenai program E-KTP, Lembaga Independen pengawas pelayanan publik, Ombudsman Kota Bandar Lampung menilai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih lemah dan tidak transparan. Selain persoalan infrastruktur, ketidakpastian layanan seperti lamanya waktu pencetakan serta prosedur perbaikan data E-KTP masih menjadi persoalan yang serius. Proses pelayanan E-KTP tidak terdapat kepastian atau informasi yang pasti kepada pihak-pihak terkait baik itu Lembaga ataupun masyarakat.

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e – ktp di Bandar Lampung.**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

- 1 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Tangible?
- 2 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Reliability?
- 3 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Responsiveness?
- 4 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Assurance?

- 5 Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Empathy?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

- 1 Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Tangible.
- 2 Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Reliability.
- 3 Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Responsiveness.
- 4 Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Assurance.
- 5 Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) dilihat dari dimensi Empathy.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam pemahaman tentang pelayanan publik elektronik dan e-government di Indonesia. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan kerangka konseptual yang lebih baik dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP. Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik elektronik, yang dapat menjadi landasan untuk penelitian lanjutan.

Manfaat praktis

Hasil penelitian dapat membantu pemerintah daerah Bandar Lampung dalam memperbaiki pelayanan e-KTP mereka, sehingga dapat lebih memuaskan bagi masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat, pemerintah dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik elektronik. Dengan memberikan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah dapat meningkatkan citra mereka di mata masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik.

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 memebandingkan 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 penyampaian 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 MENPAN/NO.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.

Kementrian 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 Riyadi ¹ , Aji Hermawan, Ujang Sumarwan)	Diskriptif Kuantitatif, Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>crossection 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	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 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. 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. 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 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. 1. Proses pembuatan e-KTP masih panjang dan berbelit. 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. Masyarakat puas atas layanan petugas e-KTP ditandai semua variabel, yaitu variabel kehandalan 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%.
3	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	Deskriptif kuantitatif	
4	Kepuasan masyarakat Terhadap kualitas layanan pembuatan EKTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), (Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus Panirengu)	Diskriptif kuantitatif	

2.6 Kerangka berpikir

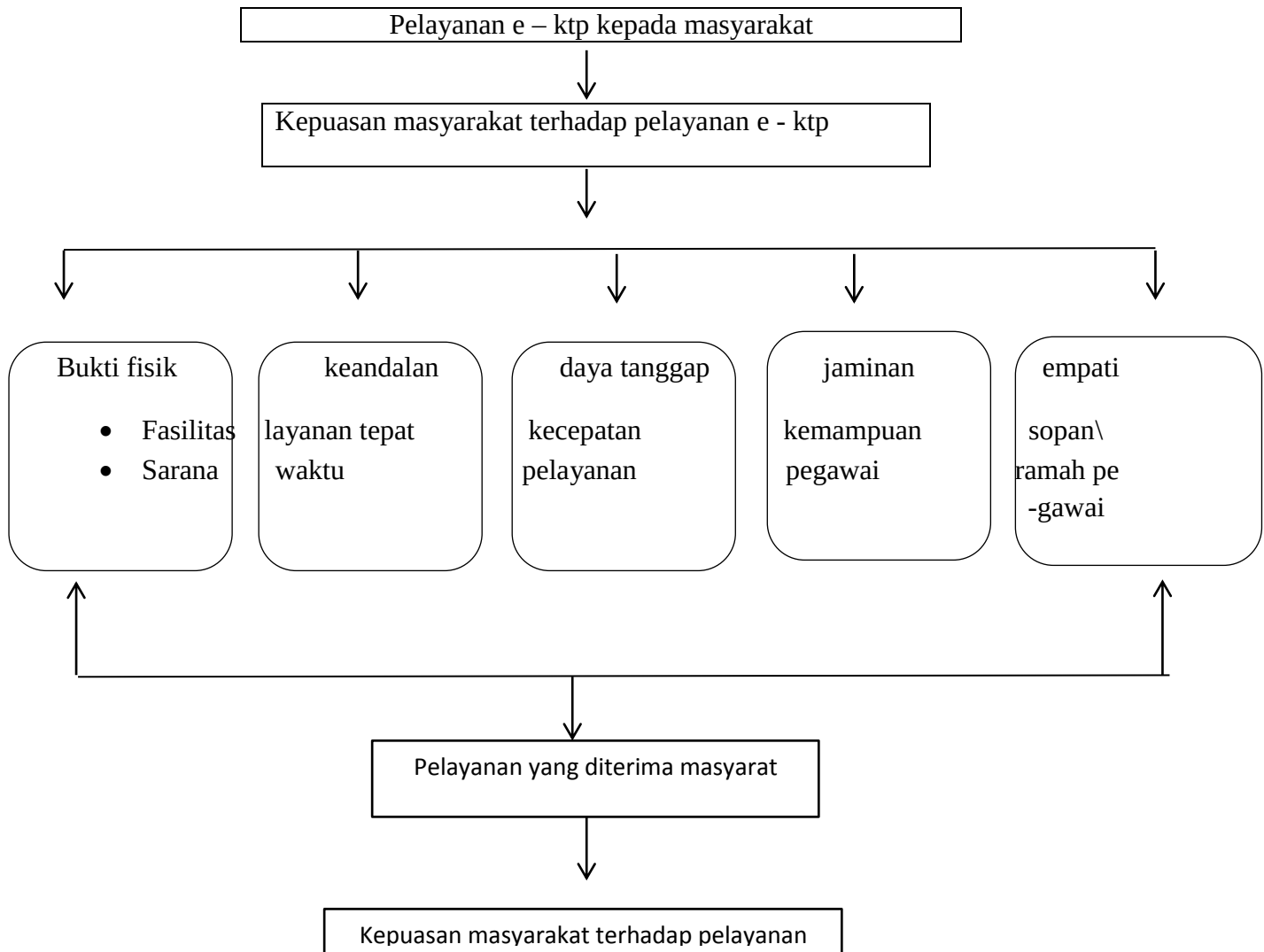
Menurut J. Supranto (2001) “kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Untuk memperhatikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, hal yang diperhatikan yaitu kualitas pelayanan: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan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

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



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Dalam melakukan penelitian tersebut peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Hal ini dikarenakan metode tersebut menggambarkan serta mendeskripsikan keadaan sebenarnya dari objek penelitian, baik dari hasil observasi ataupun laporan sebagai bahan penulis melakukan analisis. Menurut Sugiyono definisi metode kualitatif adalah : “Metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat post-positivisme, sedangkan pada objek bidang ilmiah, dimana peneliti adalah kunci utama, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan triangulasi (kombinasi). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada makna generalisasi” (Sugiyono, 2011).

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e – ktp di Bandar Lampung.

3.2 Fokus penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembahasan pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e – ktp di Bandar Lampung.

3.3 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian yang sesuai dengan judul kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e – ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Bandar Lampung.

3.4 Sumber data penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan, (Burhan Bungin, 2014:132). Sumber data sekunder diharapkan dapat berperan membantu mengungkap data yang direncanakan. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara penelitian kepustakaan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi

dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan studi kepustakaan bersumber pada laporan, skripsi, dan buku

3.5 Teknik pengumpulan data

Studi kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi pengumpulan data primer, membaca dan menganalisisnya, dan memisahkan bahan-bahan pendukung (Zed, 2008:3). Tujuan utama dari studi adalah untuk mengidentifikasi asumsi-asumsi dasar atau fondasi dari sebuah teori, atau kerangka berpikir. Dengan melakukan studi kepustakaan, seseorang dapat memperoleh wawasan yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai isu-isu yang tidak mudah diselesaikan. Metode analisis yang digunakan subjek untuk menyelesaikan tugas analisis dengan mengumpulkan data dari buku, jurnal, dan karya literatur lainnya. Analisis literatur adalah satu-satunya jenis metodologi penelitian yang sering digunakan untuk membantu dalam memahami data dan memahami teori dari topik yang sedang dipelajari oleh para peneliti.

Peneliti menggunakan studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data menggunakan buku atau referensi sebagai penunjang penelitian, dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan dari literature, referensi, majalah, makalah dan yang lainnya, sehingga memperoleh data-data yang tertulis melalui telaah bacaan yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

A. Referensi buku

Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat pariwisata, data statistika, pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan disebut “koleksi referensi”, sedangkan ruang tempat penyimpanan disebut ruang referensi karena sifatnya dapat memberikan petunjuk harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

B. Internet Searching

Pengumpulan data dengan melengkapi atau mencari data-data yang dibutuhkan internet, yaitu dari website maupun blog. Dengan hal ini, upaya penelitian yang dilakukan pun dapat menjadi baik karena tidak hanya berdasarkan pemikiran sendiri selaku peneliti melainkan pemikiran-pemikiran dan pendapat dari para ahli atau peneliti lainnya. Sehingga bisa dibandingkan serta referensi yang dapat memberikan arah kepada peneliti.

C. Skripsi Peneliti Terdahulu

Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu, yang mana pada dasarnya peneliti mengutip beberapa pendapat yang dibutuhkan oleh peneliti sebagai hasil pendukung penelitian. Tentunya dengan melihat hasil karya ilmiah yang memiliki serta tinjauan yang sama.

3.6 Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah metode yang dapat digunakan dalam mengolah data yang akan dijadikan informasi dalam suatu penelitian. Menurut Patton (dalam Moleong, 2002) analisis data adalah suatu proses mengurutkan data dan kemudian mengaturnya menjadi suatu pola, kategori dan unit urutan dasar.

Analisis data merupakan langkah yang terpenting dalam suatu penelitian. Data yang telah diperoleh akan dianalisis pada tahap ini sehingga dapat ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles and Huberman. Menurut (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2005:91) “mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.” Aktivitas analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification.

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Data Display (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi adalah data display atau menyajikan data. Dalam penulisan kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, tetapi yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2005:95). Penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan data sesuai dengan sub bab-nya masing-masing.

c. Conclusion Drawing/Verification (Simpulan/Verifikasi)

Langkah yang terakhir dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Simpulan dalam penulisan kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya kurang jelas sehingga menjadi jelas setelah diteliti.

Tahapan – tahapan yang dikemukakan di atas merupakan bagian – bagian yang tidak akan bisa dipisahkan, karena tahapan demi tahapan tersebut saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan tahapan yang lainnya. Analisis yang dilakukan peneliti yaitu secara bertahap dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e – ktp di Bandar Lampung

3.7 Keabsahan data

keabsahan data diterapkan dalam penelitian agar data yang diperoleh terjamin keabsahan data, yaitu dengan menggunakan teknik tri-angulasi. Teknik tri-angulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzin dan Moleong, membedakan empat macam tri-angulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.

- a) Tri-angulasi dengan sumber; berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif.
- b) Tri-angulasi dengan metode; terdapat dua strategi, yaitu: (a) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan, (b) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
- c) Tri-angulasi penyidik; ialah dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Memanfaatkan pengamat lainnya membantu mengurangi kemencengan dalam pengumpulan data. Atau dengan cara lain ialah dengan membandingkan pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.
- d) Tri-angulasi dengan teori; hal ini dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (rival explanation).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengecekan keabsahan data dengan tri-angulasi metode; dengan pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kota Bandar Lampung

4.1.1. Deskripsi Wilayah Kota Bandar Lampung

Kota Bandar Lampung merupakan Ibu Kota Provinsi Lampung. Oleh karena itu, selain merupakan pusat kegiatan pemerintahan, sosial, politik, pendidikan, dan kebudayaan, kota ini juga merupakan pusat kegiatan perekonomian daerah Lampung. Kota Bandar Lampung terletak di wilayah yang strategis karena merupakan daerah transit kegiatan perekonomian antarpulau Sumatera dan pulau Jawa, sehingga menguntungkan bagi pertumbuhan dan pengembangan kota Bandar Lampung sebagai pusat perdagangan, industri dan pariwisata. Secara geografis Kota Bandar Lampung terletak pada 5°20' sampai dengan 5°30' lintang selatan dan 105°28' sampai dengan 105°37' bujur timur. Ibu Kota Propinsi Lampung ini berada di Teluk Lampung yang terletak di ujung selatan Pulau Sumatera. Kota Bandar Lampung memiliki luas 197,22 km² yang terdiri dari 20 kecamatan dan 126 kelurahan. Secara administratif Kota Bandar Lampung dibatasi oleh :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Teluk Lampung
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Gedung Tataan dan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan
- e. Tanjung Bintang Kabupaten Lampung Selatan

4.1.2 Topografi Bandar Lampung

Topografi Kota Bandar Lampung sangatlah beragam, mulai dari dataran pantai sampai kawasan perbukitan hingga bergunung, dengan ketinggian permukaan antara 0 sampai 500 m. Daerah dengan topografi perbukitan hingga bergunung membentang dari arah Barat ke Timur dengan puncak tertinggi pada Gunung Betung sebelah Barat dan Gunung Dibalau serta perbukitan Batu Serampok disebelah Timur. Topografi tiap-tiap wilayah di Kota Bandar Lampung adalah sebagai berikut :

- a. Wilayah pantai terdapat disekitar Teluk Betung dan Panjang dan Pulau dibagian Selatan
- b. Wilayah landai/dataran terdapat disekitar Kedaton dan Sukarame dibagian Utara
- c. Wilayah perbukitan terdapat disekitar Teluk Betung bagian utara, barat dan timur
- d. Dataran tinggi dan sedikit bergunung terdapat disekitar Tanjung Karang bagian barat yaitu wilayah Gunung Betung dan Gunung Dibalau serta perbukitan Batu Serampok dibagian timur

Dilihat dari ketinggian yang dimiliki, Kecamatan Kedaton dan Rajabasa merupakan wilayah dengan ketinggian maksimum 700 mdpl, ketinggian 2 kecamatan tersebut lebih tinggi dibanding Kecamatan lainnya, sedangkan Kecamatan Teluk Betung Selatan dan Kecamatan Panjang memiliki ketinggian masing-masing 2-5 mdpl. Kondisi kelerengan Kota Bandar Lampung juga sangat beragam, kondisi geografis wilayah yang berbukit serta berada di kaki Gunung Betung merupakan faktor pembentuk kelerengan di Kota Bandar Lampung. Tingkat kemiringan lereng rata-rata wilayah di Kota Bandar Lampung berada pada kisaran 0-20 % dan secara umum kelerengan wilayah Kota Bandar Lampung berada pada 0-40%, wilayah yang memiliki kemiringan lereng 0% diantaranya berada di wilayah Kecamatan Sukarame, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Seneng, Panjang, Teluk Betung Selatan dan Kecamatan Kedaton. Adapun wilayah yang memiliki tingkat kemiringan lereng mencapai 40% diantaranya adalah Kecamatan Panjang, Teluk Betung Barat, Kemiling, dan Tanjung Karang Timur.

4.1.3 Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung

Kota Bandar Lampung yang memiliki luas wilayah 197,22 km² yang terdiri dari 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan dengan jumlah penduduk sebanyak 1.092.950 jiwa (per 31 Desember 2022) , yang tersebar di 20 Kecamatan secara rinci sebagai berikut :

NAMA NAMA KECAMATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG		
NO	KECAMATAN	Jumlah Penduduk
1	KEDATON	52.475
2	SUKARAME	66.703
3	TANJUNGKARANG BARAT	62.745
4	PANJANG	74.687
5	TANJUNGKARANG TIMUR	38.685
6	TANJUNGKARANG PUSAT	50.688
7	TELUKBETUNG SELATAN	39.460
8	TELUKBETUNG BARAT	38.064
9	TELUKBETUNG UTARA	50.504
10	RAJABASA	55.005
11	TANJUNG SENANG	61.390
12	SUKABUMI	72.190
13	KEMILING	84.911

14	LABUHAN RATU	47.914
15	WAY HALIM	67.986
16	LANGKAPURA	42.503
17	ENGGAL	25.828
18	KEDAMAIAN	53.204
19	TELUKBETUNG TIMUR	49.659
20	BUMI WARAS	58.349

4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kota Bandar Lampung, sesuai Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 07 Tahun 2016, Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandar Lampung yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi warga Kota Bandar Lampung, sejalan tugas pokok yang tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata rja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung saat ini dipimpin oleh Kepala Dinas Febriana, S.STP., M.IP., yang dibantu oleh satu orang Sekretaris Dinas dan empat orang Kepala Bidang serta lima belas orang Kasi/Kasubbag Pejabat eselon empat, telah banyak melaksanakan terobosan dan inovasi di bidang pelayanan dengan acuan terhadap peraturan dan kebijakan dari Pemerintah Pusat (Dirjendukcapil), Pemerintah Provinsi (Disdukcapil Provinsi Lampung), dan Pemerintah Kota Bandar Lampung, sesuai yang diamanatkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, yang telah diubah dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 , tentang Administrasi Kependudukan.

Keberadaan data kependudukan yang sesuai dengan dokumen fakta yang dimiliki oleh warga dengan benar dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan sasaran yang akan dicapai, oleh sebab itu kami mengharapkan partisipasi semua pihak yang terkait, untuk berperan secara aktif mensukseskan program “ Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) “.

4.2.1 Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kota Bandar Lampung yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selaku Badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada Masyarakat memiliki Visi dan Misi sendiri, adapun Visi dan Misi dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil antara lain sebagai berikut:

A VISI

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pecatatan Sipil Terbaik di Kota Bandar Lampung.

b. MISI

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.
2. Meningkatkan semangat kerja dan pengembangan teknologi pengolahan Administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Meningkatkan penertiban aparat penyelenggaraan pelayanan untuk pengelolaan data administrasi kependudukan yang Profesional.
4. Meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan terhadap warga sesuai standar operasional pelayanan yang ditetapkan.
5. Meningkatkan keakuratan database kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.
6. Meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan Pencatatan sipil terutama kepemilikan KTP-el bagi warga yang telah memenuhi syarat di Kota Bandar Lampung.

4.2.2 Fungsi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.
3. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
4. Pengelolaan data statistik kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pendataan dan penerbitan akta-akta kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
8. Pembinaan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
2. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dalam mengelola data kependudukan.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi administrasi kependudukan maka masyarakat semakin paham akan arti pentingnya administrasi kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

4.3 Hasil

4.3.1 Kualitas pelayanan e – ktp di Disdukcapil Bandar Lampung

Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai instansi pemerintah daerah yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (Assurance) serta empati (emphaty). Selain itu penulis juga meneliti kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

1. Bukti fisik

Salah satu aspek yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ialah kelengkapan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam suatu pelayanan publik karena akan menunjang kepuasan masyarakat dalam memfasilitasi kebutuhannya. Selain itu sarana dan prasarana yang lengkap juga akan mempermudah pegawai dalam melayani masyarakat. Dimensi Tangible yaitu Bukti Langsung (tangible) merupakan penampilan fasilitas fisik, penampilan personal, peralatan pelayanan dan media komunikasi pelayanan. Hal ini berkaitan dengan hal-hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, dan alat bantu pelayanan.

Bukti fisik merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Ketersediaan peralatan sarana prasarana pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Bandar Lampung, pelayanan pendaftaran e-KTP Disdukcapil, membuka layanan secara online dan offline, dimana yang lain bisa mendaftar pembuatan e-KTP melalui online dan offline serta bisa juga langsung datang ke dinas kependudukan dan catatan sipil hal ini digunakan buat yang belum memahami prosedur pendaftaran secara online sehingga mereka harus mendatangi langsung dinas adapun fasilitas yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung melalui data hibah dan tunjangan mandiri dalam pelayanan ini Disdukcapil membuka pendaftaran pembuatan e-KTP secara online.

Masyarakat selaku pengguna pelayanan online dan offline menyatakan bahwa, pelayanan online dan offline membantu masyarakat. Namun, ada hal yang menghambat pelayanan pembuatan e-KTP secara online sehingga masyarakat terpaksa harus mendatangi dinas kependudukan dan catatan sipil. Gangguan jaringan internet yang kurang stabil dan gangguan listrik yang menghambat pelayanan pembuatan e-KTP menghambat kinerja petugas pelayanan dalam memberikan layanan yang lebih baik, dimana kekurangan yang terjadi disaat pelayanan offline masyarakat dan petugas pelayanan tetap saling mengerti, mematuhi peraturan sabar mengantri supaya pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur penyelenggara publik.

2. Kehandalan (Reliability)

Suatu pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini sangat diperlukan agar tercipta kepuasan dalam diri pelanggan. Kehandalan (reliability) merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Dalam pemberian pelayanan dibutuhkan adanya kemampuan yang baik dalam menyalurkan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan rancangan serta tidak menyalahi perjanjian yang telah dibuat. Instansi memegang erat untuk melakukan dan menyampaikan pelayanan, serta dapat mengatasi setiap permasalahan dalam permintaan ataupun penerimaan permohonan.

Dalam pelayanan pendaftaran penduduk, pemberian pelayanan cukup baik, namun pada saat melakukan pelayanan terdapat kendala dalam pelayanan dimana saat melakukan pendataan tiba-tiba mati listrik, jaringan internet yang kurang stabil yang menghambat pelayanan. Pelayanan dalam pembuatan e-KTP diberikan dengan menyediakan informasi tentang tata cara menyampaikan pelayanannya cukup baik, namun ada beberapa yang melanggar peraturan pelayanan yang ditetapkan. Pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan pelayanan secara maksimal atau lebih baik walaupun ada sebagian petugas yang belum melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang disediakan.

3. Daya tanggap

Tanggapan merupakan kemampuan atau kecepatan penyediaan layanan untuk membantu dalam menanggapi setiap permintaan para pemohon/masyarakat dengan cepat dan tepat. Daya tanggap disini dapat disebut juga kecakapan para staff/pegawai untuk merespon masalah yang terjadi dalam pembuatan e-KTP yang dijelaskan oleh kabid pelayanan pendaftaran pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung menyatakan bahwa, Pada pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung tidak dipungut biaya atau gratis, masyarakat hanya perlu membawa data-data seperti fotocopy kartu keluarga, surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, serta mengisi formulir penduduk yang belum pernah mengisi data di sistem administrasi kependudukan dan ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan serta harus berumur 17 tahun keatas.

Dalam pembuatan e-KTP dapat mendatangi Disdukcapil secara langsung tanpa diwakilkan. Masyarakat selaku penerima pelayanan pembuatan e-KTP menjelaskan bahwa, Dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil tidak dipungut biaya atau gratis, tapi pada proses pembuatan e-KTP masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu jadinya e-KTP, dan jika datang ketempat pembuatan untuk menanyakan kepastian hasil dari jadinya e-KTP jawabnya selalu berbelit-belit dan tidak memberikan kepastian. Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung tidak dipungut biaya atau gratis dan hal ini mendapat dinilai baik bagi masyarakat. Namun ada beberapa permasalahan pada ketepatan waktu yang kurang efisien dan membuat masyarakat sedikit kecewa dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Terdapat beberapa masalah yaitu dalam

penyelesaian pembuatan e-KTP waktunya cukup lama, pihak Disdukcapil selalu berbelit-belit dan tidak memberikan kepastian. Hal ini mengakibatkan kekecewaan masyarakat kepada pihak Disdukcapil yang memberikan pelayanan yang kurang efisien dalam pembuatan e-KTP. Masyarakat selaku penerima jaminan menyatakan bahwa, waktu yang di janjikan saat pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan apa yang di janjikan dari pihak Disdukcapil, dimana masyarakat selaku konsumen yang ingin membuat e-KTP harus menunggu lama dan mengharuskan masyarakat bolak-balik ke Kantor Disdukcapil. Jelas hal ini sangat merugikan masyarakat, rugi secara fisik dan keuangan

4.Jaminan

Jaminan merupakan keramahan dan kemampuan serta sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan keyakinan serta kepercayaan masyarakat. Dalam proses pelaksanaan pelayanan, sangat diperlukan proses pemberian pelayanan dan jaminan kepercayaan serta pengetahuan dan keyakinan dalam menghadapi masyarakat. pelayanan pendaftaran e-KTP menyatakan bahwa melayani masyarakat memberikan pelayanan yang lebih baik hal ini akan memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat. Namun ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Masyarakat selaku penerima jaminan pelayanan menyatakan bahwa, Pada saat pembuatan e-KTP waktu yang dijanjikan petugas pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan, dimana masyarakat selaku pembuat e-KTP diminta menunggu selama waktu yang dijanjikan, tapi tidak sesuai dengan janji petugas dan saat didatangi ketempat pembuatannya ternyata e-KTPnya belum jadi, hal ini membuat masyarakat merasa kecewa serta kurang percaya hal ini pelayanan yang diberikan akan mendapatkan gambaran kurang baik di mata masyarakat. Pelayanan yang diberikan instansi kurang efektif yang menimbulkan image buruk dihati pelanggan dan petugas juga tidak menjalankan tugasnya sesuai penerapan penyelenggara pelayanan publik hal ini dapat menghambat pelayanan terhadap pengguna pembuatan e-KTP yang harusnya berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan sebelumnya.

5.Empati

Empati adalah suatu sifat tegas tetapi penuh perhatian dari pelayanan terhadap masyarakat. Dalam pembuatan e-KTP diharapkan pegawai/staff memiliki etika yang baik dalam pelayanan setiap permintaan masyarakat, pelayanan pencacatan sipil sebagai pelayan bagi masyarakat memberikan pelayanan terbaik dan berusaha semaksimal mungkin untuk melakukan pendekatan ke masyarakat serta menanggapi dan memberikan solusi dalam setiap permasalahan yang terjadi pada saat pengurusan data-data penting mereka. Dari dimensi Empati ini dapat melihat suatu pelayanan itu berkualitas atau tidak. Sikap dari petugas menunjukkan kemampuan Instansi Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap itu antara lain ramah, sopan, santun, mendahulukan kepentingan setiap penerima layanan, dan menghargai setiap penerima layanan yang datang ketika melakukan pelayanan. Masyarakat selaku penerima pelayanan

menyatakan bahwa, dalam pelayanan diberikan petugas sudah maksimal dan sebagian petugas melaksanakan prosedur peraturan pelayanan dengan menerima, memahami dan memberikan solusi untuk mempermudah pelayanan. Pada setiap permasalahan dan keluhan kebutuhan individual serta menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat belum mencapai maksimal dikarenakan petugas tidak menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya dimana masyarakat adalah hal penting untuk dilayani dengan baik.

4.4 Pembahasan

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan masyarakat. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut:

Dimensi Tangible (Bukti Fisik) adalah kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) dalam melayani pengguna layanan. Dimensi tangibles ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas yang ada di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung ini masih belum memadai, gangguan jaringan internet yang kurang stabil dan gangguan listrik yang menghambat pelayanan pembuatan e-KTP.

Dimensi yang kedua adalah dimensi Reliability (Kehandalan). Dimensi reliability menjadi salah satu penentu tercapainya pelayanan yang prima karena dari kemampuan pegawai itu akan terlihat bagaimana kinerja yang dihasilkan. Jika kinerjanya baik maka akan

mempermudah pelaksanaan pelayanan. Sesuai dengan teori, kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, segera dan memuaskan. Kehandalan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan pegawai pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melaksanakan pelayanan, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. Kehandalan atau kemampuan pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung kepada masyarakat. Tujuan dan sasaran harus dicapai oleh setiap pegawai pelayanan di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dengan cara melayani masyarakat sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan serta dengan etika pelayanan yang benar. Pada penelitian ini, dimensi reliability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat..

Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai penyelenggara pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kehandalan pegawai di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi hal yang paling utama dan perlu diperhatikan, karena dengan kehandalan yang dimiliki oleh pegawai tersebut maka masyarakat sebagai pengguna layanan akan mendapatkan pelayanan yang diharapkan, cepat, dan mudah. . Pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan pelayanan secara maksimal atau lebih baik walaupun ada sebagian petugas yang belum melaksanakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang disediakan.

Dimensi yang ketiga, Daya tanggap adalah sebuah kemampuan atau keakapan penyediaan layanan untuk membantu dalam menangani setiap permintaan para pemohon/masyarakat dengan cepat dan tepat. Daya tanggap yang di maksud disini adalah kecakapan para pegawai dalam merespon permasalahan yang terjadi dalam pembuatan e-KTP yang telah di jelaskan oleh Kepala Bidang pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Masyarakat selaku konsumen dan penerima jasa pelayanan pembuatan e-KTP menjelaskan bahwa, dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil tidak di mintai biaya atau bisa di katakan bahwa dalam pembuatan e-KTP tidak ada uang administrasi yaitu secara gratis. Namun, terdapat beberapa masalah yaitu dalam penyelesaian pembuatan e-KTP waktunya cukup lama, pihak Disdukcapil selalu berbelit-belit dan tidak memberikan kepastian. Hal ini mengakibatkan kekecewaan masyarakat kepada pihak Disdukcapil yang memberikan pelayanan yang kurang efisien dalam pembuatan e-KTP.

Dimensi keempat yaitu Assurance (Jaminan), dimensi ini merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas pelayanan publik cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal pelayanan, dan pegawai memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan. Masyarakat selaku penerima jaminan menyatakan bahwa, waktu yang di janjikan saat pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan apa yang di janjikan dari pihak Disdukcapil, dimana masyarakat selaku konsumen yang ingin membuat e-KTP harus menunggu lama dan mengharuskan masyarakat bolak-balik ke Kantor Disdukcapil.

Dimensi yang terakhir yaitu dimensi Emphaty (empati). Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang penggunakan layanan secara spesifik. Pelayanan publik di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah menerapkan dimensi Empati dalam penyelenggaraan pelayanan. Terkait dengan dimensi Empati dalam pelaksanaan pelayanan antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai tidak bersikap diskriminatif, dan pegawai melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diperlukan adanya rasa empati sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan antara penyelenggara pelayanan dan penerima layanan. Pegawai di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan berlaku adil tidak pandang bulu (diskriminatif) dan ramah dalam melayani masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat selaku penerima pelayanan menyatakan bahwa, dalam pelayanan diberikan petugas sudah maksimal dan sebagian petugas melaksanakan prosedur peraturan pelayanan dengan menerima, memahami dan memberikan solusi untuk mempermudah pelayanan. Pada setiap permasalahan dan keluhan kebutuhan individual serta menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat belum mencapai maksimal dikarenakan petugas tidak menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya dimana masyarakat adalah hal penting untuk dilayani dengan baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

pelayanan publik elektronik dan e-government di Indonesia masih belum mencapai tingkat kepuasan maksimal dari masyarakat. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi penting dalam pemahaman tentang pelayanan publik elektronik dan e-government di Indonesia. Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan kerangka konseptual yang lebih baik dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP. Pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan masyarakat dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki pelayanan e-KTP mereka. Pemerintah dapat meningkatkan citra mereka di mata masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik dengan memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Saran yang dapat diberikan adalah petugas pelayanan publik perlu menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya, pemerintah daerah Bandar Lampung perlu memperbaiki pelayanan e-KTP mereka, pemerintah perlu meningkatkan kompetensi pelaksana layanan, dan perlu memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat baik itu berupa barang atau jasa yang diharapkan, guna memenuhi harapan serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selaku penyedia jasa yang berhubungan langsung dengan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari dimensi-dimensi pelayanan seperti dimensi Tangible (Bukti Fisik), dimensi Reliability (Kehandalan), dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), dimensi Assurance (Jaminan), dan dimensi Empathy (Empati). Setiap dimensi memiliki indikator-indikator yang harus dipenuhi untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik. Meskipun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sudah menerapkan dimensi-dimensi pelayanan tersebut beserta indikatornya.

5.2 Saran

- Petugas pelayanan publik perlu menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
- Pemerintah daerah Bandar Lampung perlu memperbaiki pelayanan e-KTP mereka dengan mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan masyarakat
- Pemerintah perlu meningkatkan kompetensi pelaksana layanan, termasuk pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat
- Pemerintah perlu memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik

DAFTAR PUSTAKA.

- Dwiyanto, A. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Ugm Press.
- Semil, N. (2018). Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia. Prenada Media.
- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi. UGM press.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. Umsida Press, 1-112.
- Sellang, K., Sos, S., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Katharina, R. (2021). Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- 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.
- Herlina, H., & Wibasuri, A. (2016). Indeks Kepuasan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur Program E-ktip Se-bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 2(01), 1-24.
- Supawanhar, S., Ditasman, D., Amrullah, A., Hartono, R., & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 1539-1548.

Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. Jurnal Media Informatika Budidarma, 5(4), 1652-1659.

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(11), 2443-2452.

Nadiana, N. (2022). Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kepulauan Meranti (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Ditiya, R. R. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PANYILEUKAN KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).

Muhammad Aviv Adhitya, P. P. (2023). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS APLIKASI SLAMDUNG DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS LAMPUNG).