

**KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

DISUSUN OLEH:

DZARYA KHAASYI

(2256041054)

DOSEN PENGAMPU:

INTAN FITRI MEUTIA, S.A.N., M.A., Ph.D.



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG TA 2022/2023**

II. TINJAUAN PUSTAKA

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

NO	METODE	PENELITI	JUDUL	DESKRIPSI
1.	Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif	Agus Mulia Siregar (2014)	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan Akta Kelahiran yang diukur dari 14 unsur pelayanan. Dari ke 14 unsur pelayanan, hanya terdapat dua unsur pelayanan, yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 9 unsur pelayanan
2.	Menggunakan pendekatan kuantitatif	Arlita Rakhmah (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kota Surabaya	kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak

				Disdukcapil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil E-KTP mereka.
3.	Menggunakan pendekatan kuantitatif	Agus Sofyan (2016)	Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat	Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan yang ada, ternyata 5 dari 10 prinsip tersebut telah dapat dijalankan dengan baik, kelima prinsip dimaksud adalah mengenai Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Keamanan, Tanggungjawab dan Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Selanjutnya 5 (lima) prinsip dari 10 prinsip tersebut, ternyata dalam memberikan pelayanan pada dinas dimaksud, belum dapat terealisasi secara baik, sehingga masih perlu peningkatan kinerja pelayanan agar mencapai pada terciptanya pelayanan prima pada dinas

				tersebut. Kelima prinsip dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kepastian Waktu Pelayanan, Akurasi Produk Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kemudahan Akses dan Kenyamanan dalam memberikan pelayanan
--	--	--	--	---

2.1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. (Kotler P. a., 2007) 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. (Islami, 2018) Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. (Rezha, 2013)

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa kepuasan

masyarakat sering disama artikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintahan dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

2.2. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Publik pun dapat diukur dengan menggunakan sejumlah alat umpan balik sebagai berikut : 1. Sistem Keluhan dan Saran Sistem keluhan dan saran penting untuk dibangun di dalam pelayanan organisasi publik. Semakin banyak keluhan atau komplain yang disampaikan publik dalam suatu periode tertentu, maka dapat dipastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut belum memadai. Sistem keluhan dan saran saat ini dapat dibangun melalui mekanisme pemanfaatan teknologi berupa aplikasi tertentu maupun diselenggarakan secara manual. Survei Kepuasan Publik dalam hal ini organisasi publik perlu secara berkala melakukan survei baik wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik.

2. Publik Samaran Organisasi publik dapat mengirim pegawainya atau melalui orang lain untuk berpura pura menjadi pengguna pelayanan organisasi publik serta melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai organisasi publik tersebut secara langsung, sehingga terlihat jelas kinerja pegawai dalam melayani publik sesungguhnya. (Sugeng, 2018)

2.3. Indikator Kepuasan

Menurut KEPMENPAN 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. Sesuai tujuan ini penulis mengacu pada KEPMENPAN No 16 Tahun 2014 yang meliputi sembilan indikator yang relevan. Untuk memberi suatu pemikiran agar mendapatkan kemudahan dalam penelitian, maka Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Permintaan layanan adalah syarat yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penyediaan. Kebutuhan tiap-tiap jenis layanan administrasi kependudukan pada E-KTP dapat berupa dokumen atau barang lainnya. (Trisna, 2003)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur tersebut merupakan prosedur standar pelayanan bagi penerima layanan. Proses layanan ialah proses yang harus diikuti pelanggan untuk mendapatkan layanan yang diminta. Merujuk pada definisi tersebut, maka pada penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi prosedur sesuai ketentuan dasar hukum dan dibentuknya Standar Operasional Prosedur pembuatan E-KTP mulai dari perekaman hingga pencetakan. (Trisna, 2003)
3. Waktu, Penyelesaian, yaitu waktu layanan merupakan jumlah kurun waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian keseluruhan proses layanan pada tiap jenis layanan. (Trisna, 2003)

Waktu yang dibutuhkan pada setiap proses layanan mulai dari perekaman hingga pencetakan memerlukan waktu kurang lebih 2 minggu untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Menurut Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak ada biaya yang dikenakan dalam pembuatan E-KTP.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang,

jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses mendefinisikan produk atau layanan dapat dilakukan berdasarkan output yang dihasilkan pada tiap langkah pengurusan layanan pembuatan E-KTP. (Trisna, 2003)

6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan bersikap ramah, bertutur kata yang baik, dan sopan. Adapun sikap yang harus dihindari dalam pelayanan seperti membedakan masyarakat berdasarkan golongan

8. Penanganan Pengaduan Saran dan masukan, yaitu Pelaksanaan penanganan pengelolaan pengaduan dengan fokus terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan melalui sarana pengaduan, adanya penanganan dari petugas pelayanan dan tindak lanjut pengaduan berdasar pada ketentuan yang berlaku. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dalam menangani pengaduan, dulu masyarakat/penerima layanan masih dibingungkan terkait pengelolaan, sarana dan penyampaian penanganan petugas yang kurang jelas. Namun seiring berkembangnya media elektronik, masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan pengaduannya tanpa perlu secara langsung datang ke instansi terkait. Peningkatan layanan berbasis website dalam kegunaan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor publik dapat dilihat dengan berkembangnya berbagai aplikasi pelayanan publik secara elektronik. (Eprilianto, 2019)

9. Sarana dan Prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan seperti komputer alat perekaman dan kamera untuk foto E-KTP. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

2.4. Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan

Faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu : 1. Kualitas Produk, konsumen akan merasa puas bila

hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. 2. Kualitas Pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. 3. Emosional, Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan

2.5. Definisi Pelayanan

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 suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan.

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.

Sebagai pelayanan masyarakat, Disdukcapil memiliki masalah utama yaitu mengenai kepuasan masyarakat yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak. Oleh karena itu petugas Disdukcapil dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat dengan meningkatkan pelayanannya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) nomor 16/2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, indikatornya sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

2.6. Pelayanan E-KTP untuk Penyandang Disabilitas

1. Pengertian Penyandang Disabilitas Penyandang disabilitas atau dalam istilah “difable” (differently abled people) adalah orang-orang yang memiliki perbedaan kemampuan dalam artian orang yang berkelainan, cacat atau tidak normal. Penyandang disabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penyandang dapat diartikan orang yang menyandang (menderita) sesuatu. Penyandang disabilitas memang istilah yang diperuntukan kepada mereka yang memiliki kelainan baik secara fisik maupun non fisik. Akan tetapi, penyandang disabilitas juga terdapat dalam tiga pengelompokan yaitu

- 1) Kelompok kelainan secara fisik, terdiri dari tunadaksa, tunanetra dan tunarungu;
- 2) Kelompok kelainan secara non-fisik, terdiri dari tunagrahita, hiperaktif dan autisme;
- 3) Kelompok kelainan ganda (mengalami kelainan jenis kelamin).

Pelayanan E-KTP untuk Penyandang Disabilitas Berdasarkan uraian diatas, pelayanan E-KTP untuk penyandang disabilitas merupakan hal yang sangat penting. Pelayanan ini dirasa penting karena penyandang disabilitas termasuk dalam kelompok masyarakat yang rentan tidak terpenuhi haknya. Sesuai dengan Pasal 22 Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Hak Pendataan bagi Penyandang Disabilitas meliputi :

1. Hak didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;

2. Mendapatkan dokumen kependudukan;
3. Mendapatkan kartu penyandang disabilitas. Seharusnya Undang-Undang tersebut menjadi acuan bagi pemerintah dalam melayani dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas berhak untuk dipenuhi dan diperjuangkan haknya terutama dalam pembuatan E-KTP. Penyandang disabilitas layak untuk memperoleh dokumen kependudukan.

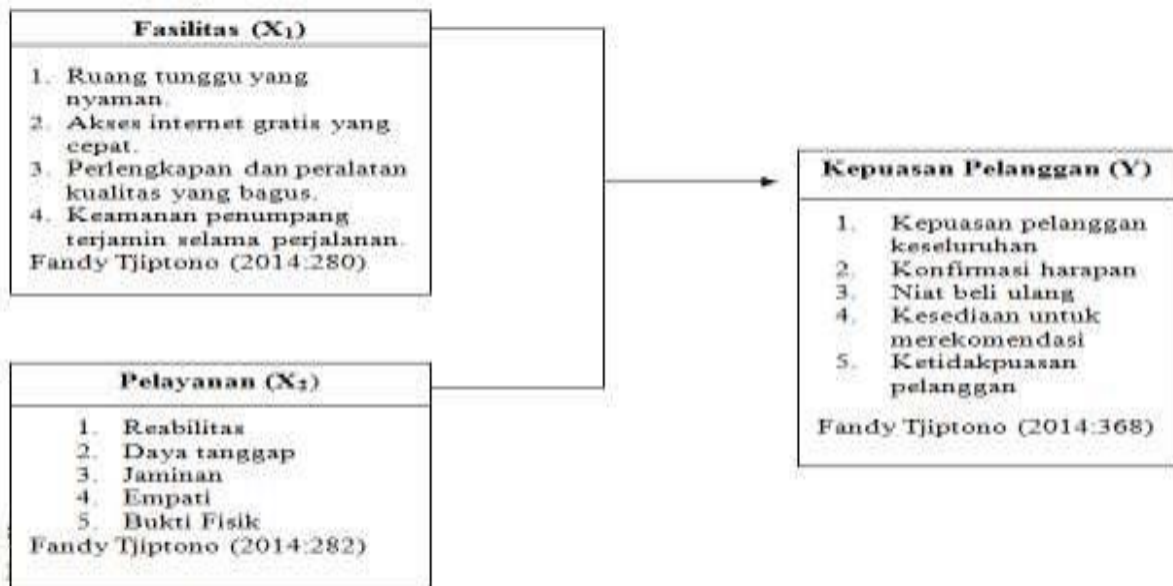
2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Harapan Pelanggan Menurut (Setiawan, 2016) menyatakan bahwa konsumen menginginkan layanan yang baik dengan harapan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang konsisten.
2. Sikap personil yang ramah.
3. Kejelasan suara, dan cetakan.
4. Tidak terlalu sering gangguan, kerusakan, kalau pun ada cepat diperbaiki.
5. Successful Ratio Call (SCR) yang tinggi.

2.8. Kerangka Pikir

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat digambarkan suatu bagan guna mempermudah pemahaman kerangka pemikiran dalam penulisan ini, yaitu sebagai berikut:



Sumber : Data diolah oleh peneliti

DAFTAR PUSTAKA

Gustina, Z. R. (2020). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL). Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 66-76. Islami, V. (2018).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Jakarta Selatan. Perspektif, 114. Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan Praktek.

Maria Stella, A. R. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG) . Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No. 2.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung : Alfabeta. 94

Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabet. Trisna, E. &. (2003).

Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. 1461-1274.