

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kota Bima)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



Oleh :

SRI YANTI
NIM. 217110104

**PROGRAM SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT.**

**(Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kota Bima)**

Oleh:

SRI YANTI
NIM. 217110104

Untuk memenuhi ujian Sidang Skripsi
Tanggal 5 Agustus 2021

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 006066801

Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I
NIDN. 0810097105

Mengetahui,

Ketua Prodi Program Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT
(Studi Kasus Pada Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan
Catatan Sipil Kota Bima)**

Oleh:

SRI YANTI
NIM. 217110104

Telah dipertahankan didepan peguji
Pada tanggal 12 Agustus 2021
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **Dr.H. Muhammad Ali, M.Si**
NIDN.0806066801

Ketua

2. **Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I**
NIDN.0810097105

Anggota

3. **Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si**
NIDN.0815118302

Anggota

Ketua Program Ilmu Administrasi Publik

Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN: 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr.H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : SRI YANTI

NIM : 217110104

Alamat : Pagesangan Indah Jl. Gajah Mada No.34

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat unsur-unsur plagiatisme, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)



SRI YANTI
NIM. 217110104



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI YANTI
NIM : 217110104
Tempat/Tgl Lahir : SIMPANGSILO, 05-02-1997
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085-333-177-741 / sriyantisp@gmail.com
Judul Penelitian : -

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KERUKUNAN
MASYARAKAT (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima).

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 48%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya *bersedia menerima sanksi* sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 25 AGUSTUS 2021

Penulis



NIM. 217110104

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SRI YANTI
NIM : 217110104
Tempat/Tgl Lahir : SIMPASHI, 05-02-1997
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 333 177 741 / sriyantisp@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kota Bima)

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 25 Agustus 2021

Penulis



NIM. 217110104

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“ Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri “. (Ibu Kartini)

“ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.” (Aristoteles)

“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya ditunjukkan untuk mencari ridho Allah SWT bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi naka ia tida akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat (Riwayat Abu Hurairah Radhiallah Anhu).



The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a blue border. It features a central sunburst with Arabic calligraphy, a blue and yellow banner, and a green and yellow wreath. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in blue at the top, and "MATARAM" is written in blue at the bottom.

**Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan
Kepada Ayahanda dan Ibunda Tercinta**

(IBRAHIN & Marlia)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya Saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima). Penulis membuat Skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Sangat disadar bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kurang tepatnya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Penulisan menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan Saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I.
2. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Dedy Iswanto, S.T.,MM dan Wakil Dekan 2 Amin Sales, S.Sos,M.Si.

3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Abdul Hafiz, S.Sos.I.,M.Pd.I Selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan hingga skripsi ini dapat terselesai.
5. Yang penulis cintai dan hormati, yakni Kedua Orang tua (bapak dan ibu) yang sudah bersusah payah mendukung saya dan selalu memberikan motivasi tiadahentinya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Mataram, 12 Agustus 2021

Penulis

SRI YANTI
NIM. 217110104

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN
MASYARAKAT**
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan
Sipil Kota Bima)

Sri Yanti¹, Dr. H. Muhammad Ali, M.Si², Abdul Hafiz, S.Sos.I.,M.Pd.I³
Mahasiswa¹, Pembimbing Utama², Pembimbing Pendamping³
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima). Kualitas pelayanan public merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Kepuasan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan public dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator kualitas pelayanan yang baik. Metode penelitian pendekatan kualitatif. Sumber dan jenis data menggunakan sumber data primer, dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Dengan 4 indikator pengukuran kualitas pelayanan, 4 indikator dengan kategori baik, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan. Kepuasan masyarakat menunjukkan hasil dalam kategori baik. Hal tersebut menunjukkan, bahwa Kantor Disdukcapil Kota Bima masih harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.2.1. Tujuan	5
1.2.2. Manfaat	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pelayanan Publik	10
2.2.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	12
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	13
2.2.4. Kualitas Pelayanan	17
2.2.5. Kepuasan Masyarakat	20
2.2.5.1. Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	22
2.2.5.2. Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat	24

2.2.6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	25
2.2.7. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	27
2.2.8. Administrasi Kependudukan.....	36
2.3. Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3. Sumber dan Jenis Data.....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Analisa Data.....	41
3.6. Pemilihan Informan/Naarasumber.....	42
3.7. Uji Validitas Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian	46
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.1. Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.3. Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.7 Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	29
Tabel 4.2.1 Alur Pembuatan E-KTP	63



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk membantu suatu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip imparialitas dan indiskriminasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009. Keseimbangan daya. Hak dan kewajiban, transparansi, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, peluang dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

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.

Menurut Keputusan Menteri No. 63 tentang Pengusahaan Peralatan pada tahun 2003, pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok: pelayanan barang, pelayanan publik dan pelayanan. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan oleh instansi pemerintah. 23 Pasal 1 tentang pengelolaan kependudukan tahun 2006, khususnya “pemetaan dokumen pengelolaan kependudukan dan pengelolaan kependudukan melalui program pendaftaran kependudukan, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi pengelolaan mengelola dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya. Dan berbagai kegiatan untuk mempublikasikan. Pembangunan”. Wajib dimiliki oleh semua warga negara Indonesia yang berusia di atas 17 tahun. Ini adalah KTP elektronik atau biasa disebut dengan EKTP.

UU tersebut diubah dalam UU No. 24 Tahun 2013 Nomor-nomor 23 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) adalah tanda penduduk resmi sebagai alat bukti yang dikeluarkan oleh aparat penegak hukum yang berlaku di seluruh wilayah organisasi, yaitu KTP. Dokumen harus menjadi milik setiap komunitas untuk mencapai pemerintahan yang populer, dan organisasi yang menjalankan fungsi publik berkewajiban untuk melakukan tugas manajemen.

Identifikasi Elektronik (EKTP) adalah dokumen kependudukan dengan sistem keamanan dan manajemen TI berbasis database kependudukan nasional. Program EKTP ini bertujuan untuk mengurangi penipuan di saat KTP banyak. Keandalan KTP ini menggunakan ciri-ciri tubuh manusia untuk keperluan verifikasi dan verifikasi. Otentikasi sistem. Karakteristik manusia yang digunakan dalam EKTP adalah pendekatan sidik jari, iris mata dan bentuk wajah manusia dari kedua populasi tersebut. Pengenalan wajah memproses pengolahan citra jika keluarannya berupa data yang berhubungan dengan pengenalan wajah. Semua data ini disimpan dalam sebuah chip yang terintegrasi ke dalam kartu sebagai perangkat penyimpanan data elektronik dan perangkat keamanan data untuk membaca, menyimpan, dan mengirimkan data.

Foto-foto berikut ini disusun berdasarkan pengamatan awal penulis di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan di kota Bima. Pertama, adanya pengaduan dari masyarakat tentang pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) bagi warga dan warga Kota Bima. Kantor registrasi ;Kedua, tidak sesuai dengan waktu

yang ditentukan oleh Dinas Pencatatan Kependudukan Kota Bima karena tidak efisien atau memakan waktu lama dalam pengerjaannya. Hal ini terlihat dalam berbagai aspek, seperti proses pembuatan kartu identitas elektronik. E-Resident membutuhkan waktu dan tidak memiliki waktu yang ditentukan untuk menyelesaikannya. Hal ini juga disebabkan warga yang menyampaikan data tidak lengkap. Ketiga, masyarakat belum mengetahui persyaratan penerbitan kartu identitas elektronik. Persyaratannya terlalu tinggi. Karena kerumitannya, orang malas memanipulasinya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelayanan Petugas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan E-KTP di Kota Bima?
2. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan E-KTP Mempengaruhi Kantor Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil Kota Bima?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pelayanan Petugas dalam pembuatan E-KTP di Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima.
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP pada Kantor Pelayanan Kependudukan Catatan Sipil Kota Bima.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak. Manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

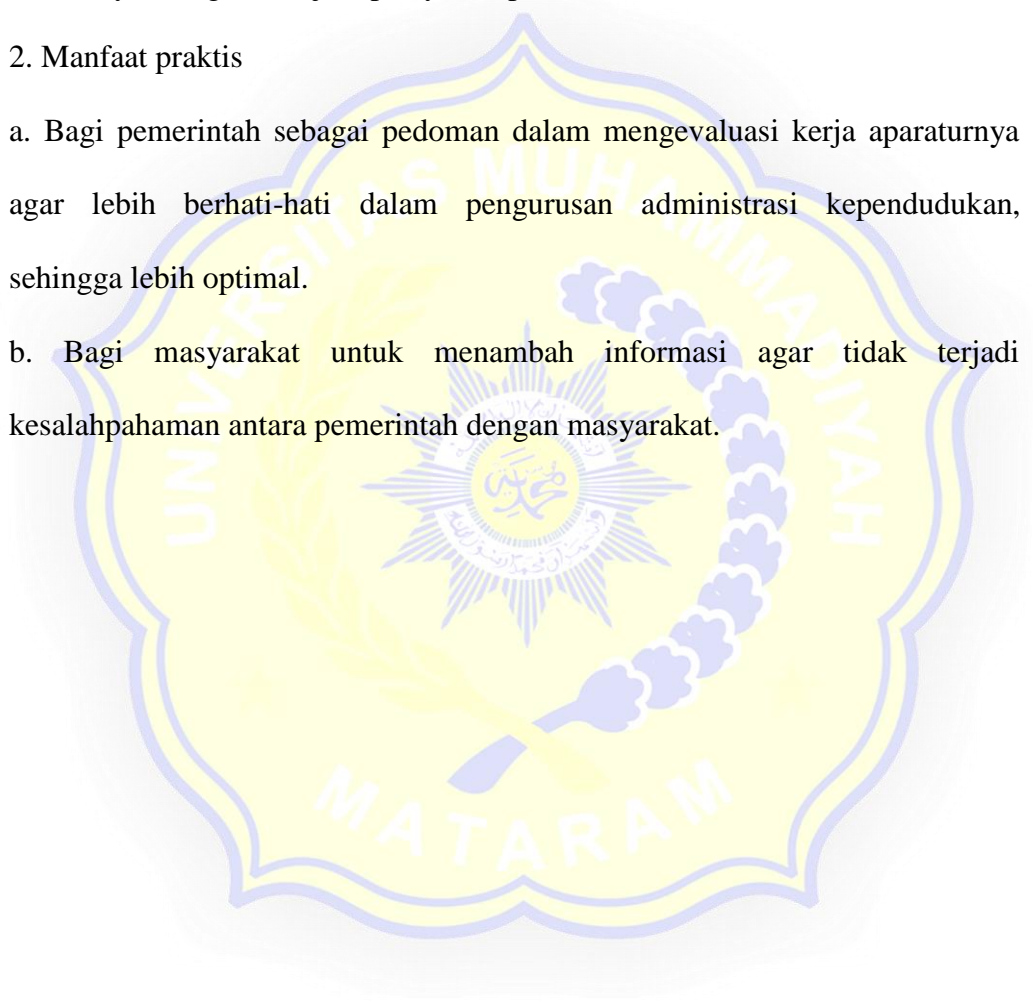
a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi khususnya mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

a. Bagi pemerintah sebagai pedoman dalam mengevaluasi kerja aparaturnya agar lebih berhati-hati dalam pengurusan administrasi kependudukan, sehingga lebih optimal.

b. Bagi masyarakat untuk menambah informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemerintah dengan masyarakat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh beberapa peneliti, antara lain:

1. Agus Budi Purwanto (2013) yang berjudul “Dampak Disiplin dan Respon Terhadap Kepuasan Pelanggan, Menggunakan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervensi (Hotel Semarang)”. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif langsung antara disiplin dan respon terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan adalah intervensi aktif antara disiplin dan respons terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yaitu quota sampling. Jumlah kuota sampel ditentukan oleh 250 responden. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Agus Budi Purwanto terletak pada disiplin kerja, kepuasan konsumen, dan jenis penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada topik dan lokasi penelitian.
2. Mus Yunus *Bandu* (Skripsi, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jursusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, 2013). Berjudul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pln (Persero) Rayon Makassar Barat. Metode analisis yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dengan uji regresi linear

berganda dan uji parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *reability* (x1), *responsiveness* (x2), *assurance* (x3), *emphaty* (x4), dan *tangible* (x5), secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif.

3. Nurjihan(2016) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman tentang kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarinda Kota Di Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dapat dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan pembuatan e-KTP sudah sederhana dan tidak berbelit-belit. Waktu pelayanan, kecamatan Samarinda Kota dalam menyelesaikan pembuatan e-KTP belum sesuai SOP (Standar Oprasional Prosedur). Biaya/tarif pelayanan, dalam biaya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Samarinda Kota dalam penerapannya seudah sesuai dengan peraturan Walikota Samarinda Nomor 31 tahun 2006 tentang pembebasan biaya atas pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk untuk masyarakat dalam wilayah Kota Samarinda. Perilaku pelaksanaan, pegawai Kecamatan Samarinda Kota dalam kedisiplinan masih belum bersikap disiplin. Kesopanan pegawai Kecamatan Samarinda Kota sudah bersikap sopan dalam memberikan pelayanan. Keramahan pegawai Kecamatan Samarinda Kota dalam memberikan pelayanan sudah bersikap ramah. Objek serta tempat penilitiannya berbeda

dengan penelitian terdahulu, sedangkan persamaannya yaitu pemicu masalah dalam penelitian ini sama.

4. Febriana Triwahyu Hidayanti, NPM 1041010010, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur untuk “Veteran”, berdasarkan kualitas pelayanan indeks kepuasan masyarakat pada EKTP Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya (riset pada pendaftaran EKTP di Smart Office Royal Plaza Surabaya). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan pencatatan eKTP berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori baik. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran eKTP untuk semua proyek (14) telah dievaluasi dengan baik, dan kualitas pelayanan belum memenuhi tujuan pelayanan yaitu tercapainya tingkat kepuasan masyarakat tertinggi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang.

Pelayanan publik yang menjadi fokus kajian disiplin manajemen kebijakan di Indonesia masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian dan tujuan yang matang. Spekulasi itu, secara subyektif, misalnya, dapat dengan mudah ditunjukkan, di mana kita melihat banyak permintaan untuk administrasi publik sebagai indikasi

kekecewaan mereka secara konsisten. Harus diakui bahwa administrasi yang diberikan oleh otoritas publik kepada individu terus mengalami pengisian ulang, baik dalam hal standar dan desain administrasi di samping permintaan yang berkembang dari daerah dan perubahan di dalam otoritas publik itu sendiri. Meski demikian, perubahan yang terlihat dari kedua belah pihak belum bisa dikatakan baik, bahkan daerah tersebut masih berada dalam kelompok yang lemah dan minim dalam struktur bantuan.

Masalah administrasi publik yang dikoordinasikan oleh asosiasi pemerintah adalah masalah yang menarik untuk diolok-olok. Bantuan publik itu sejauh ini menjadi ranah di mana negara yang ditangani oleh otoritas publik berhadapan langsung dengan pihak non-pemerintah. Dalam domain ini telah terjadi pertempuran yang sangat terkonsentrasi antara otoritas publik dan penduduk, dan positif atau negatif dalam administrasi siang bolong dirasakan oleh daerah setempat. Hal ini juga menunjukkan bahwa jika terjadi perubahan besar keuntungan secara terbuka, keuntungan tersebut dapat dirasakan langsung oleh daerah setempat. Prestasi dalam mengakui administrasi yang baik berlatih di administrasi terbuka dapat menghasilkan bantuan dan kepercayaan publik.

Bantuan umum di bidang organisasi kependudukan adalah salah satu tugas bantuan umum yang diselesaikan oleh badan publik untuk melayani penduduk secara keseluruhan, yang mencakup kewajiban dan

kapasitas, pendaftaran dan pemberian KTP, Kartu Keluarga, serta Akta Penitipan Umum yang berbeda serta pencatatan transformasi dan mengawasi informasi kependudukan.

Di daerah tugas pelayanan administrasi publik menjadi tugas sekaligus merupakan kewenangan dari pemerintahan daerah, yang diwakili oleh “Dinas Pencatatan Sipil, Administrasi Kependudukan dan keluarga Berencanan”. Sebagaimana diatur dalam UU Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah daerah, “Kewenangan daerah mencakup kewenangan dalam seluruh bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter, dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lain”.

Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima/ yang berkualitas kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemui hambatan.

Oleh karena itu, pelayanan publik merupakan perwujudan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Tentu saja negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah nasional (birokrat) dalam situasi ini harus mampu

memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini kebutuhan bukanlah kebutuhan pribadi, melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diantisipasi oleh masyarakat, seperti kebutuhan kesehatan dan pendidikan.

2.2.2 Asas- asas pelayanan publik

a. Transparansi

Merupakan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadahi dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Merupakan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-perundang

c. Kordisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi & efektivitas.

d. Partisipasi

Merupakan mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harap masyarakat

e. Kesamaan hak

Merupakan tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Merupakan pemberian dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

a. Prinsip pelayanan publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63 Tahun 2003, Prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik sederhana, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian waktu Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

4. Akurat Menerima produk pelayanan publik secara benar, benar dan sah.

5. Keamanan Produk dan proses pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab Penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelayanan dan penyelesaian pengaduan/permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasaranan
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses lokasi dan lokasi, serta fasilitas pelayanan yang memadai, kemudahan akses masyarakat dan penggunaan teknologi telematika.
9. Disiplin, sopan santun, dan kesopanan Penyedia jasa harus memperhatikan kedisiplinan, kesopanan dan kesopanan, keramahan dan kesungguhan dalam memberikan pelayanan. Lingkungan pelayanan
10. Comfort harus berupa ruang tunggu yang tertib, tertib, nyaman, bersih, dan tertib, dengan fasilitas penunjang seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

2.2.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Secara teori, Tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang prima, yang ditunjukkan oleh:

1. Transparansi merupakan pelayanan yang terbuka, sederhana dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan memberikan pelayanan yang memadai dan mudah dipahami.
2. Sistem akuntabilitas merupakan jasa akuntansi sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan.
3. Bersyarat adalah pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Persamaan hak, yaitu tidak membedakan dalam segala aspek, terutama suku, ras, agama, golongan, kondisi sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu mempertimbangkan pelayanan yang adil antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Tjiptono mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan (sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya):

1. Kehandalan

Kehandalan yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan artinya para karyawan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Daya Tanggap

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa.

3. Jaminan

Jaminan mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. yaitu mengenai pengetahuan baik dari karyawan dalam menangani pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.

4. Perhatian

Perhatian meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan yaitu sikap karyawan yang menunjukkan perhatian yang tulus dalam melayani pelanggan.

5. Bukti Fisik

Tampilan fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Ada beberapa macam hal yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi buruk, yaitu sebagai berikut (Aditia, 2013):

- a. Tidak terampil dalam melayani konsumen
- b. Cara berpakaian tidak sesuai
- c. Tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan
- d. Bau badan mengganggu
- e. Selalu cemberut atau pasang tampang angker.

Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah (Aditia, 2013):

- a. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan yang penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran.

- b. Mengelola Harapan Pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola Bukti

Pengelola bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena itu pelanggan lebih cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible*.

d. Mengembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofit, keyakinan, sikap, moral, nilai, tradisi, prosedur dan harapan.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan konsep kualitas pelayanan yang tinggi, dan petugas pelayanan harus memahami variabel pelayanan utama yang termasuk dalam agenda utama perilaku pelayanan sektor publik.

Variabel dimaksud adalah:

1. Pemerintah bertanggung jawab untuk melayani Orang yang dilayani oleh pemerintah
2. Kebijakan menjadi dasar pelayanan publik
3. Peralatan canggih atau rekomendasi layanan Masyarakat yang dilayani pemerintah
5. Aset yang dapat diakses untuk didefinisikan sebagai latihan administrasi

6. Sifat penyelenggaraan pemerintahan yang memenuhi wilayah setempat sesuai dengan pedoman dan standar penyelenggaraan pemerintahan daerah
7. Pengurus dan Kewenangan serta Perhimpunan Pemerintah Daerah setempat.
8. Perilaku otoritas yang terlibat dengan administrasi wilayah lokal, terlepas dari apakah masing-masing telah menyelesaikan kapasitasnya.

Selain lebih mengembangkan kualitas bantuan melalui bantuan yang fenomenal, bantuan yang berkualitas juga dapat dilengkapi dengan gagasan "bantuan yang tulus". Bantuan yang tulus melibatkan pengelolaan diri yang mencerminkan perasaan, karakter, keyakinan, nilai, pendapat, dan perasaan. Oleh karena itu, administrator dituntut untuk memberikan bantuan semacam ini kepada pelanggan secara serius.

2.2.4. Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan maka pelanggan kecewa. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan amat puas atau terpacu.

Kepuasan masyarakat adalah suatu tingkat perasaan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan layanan servis yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Masyarakat baru akan merasa puas apabila pelayanan servis yang diperoleh sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewamasyarakat akan muncul apabila pelayanan layanan servis yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Dengan demikian, kepuasan memang menjadi variabel yang sangat penting untuk mengukur pemasaran pelayanan servis yang berkaitan dengan hasil akhir dari pelayanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

2.2.4.1 Mengukur Kepuasan Masyarakat

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2006:130) ada 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

a) Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b) Survey Kepuasan Masyarakat

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industry. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industry saingannya.

c) Pelanggan Bayangan

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industry sendiri maupun saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

d) Analisis pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan.

2.2.4.2 Faktor-faktor Kepuasan Masyarakat

Menurut Kuswandi (2004:17) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:

- a. Mutu produk atau jasa yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.
- b. Mutu pelayanan berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.
- c. Harga adalah hal yang paling sensitive untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.
- d. Waktu penyerahan maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bias tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- e. Keamanan pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2.2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

2.2.5.1 Dasar Hukum

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 63 Ayat (1):

“Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur tujuh belas tahun atau telah kawin dan pernah kawin wajib memiliki KTP Elektronik”.

2.2.5.2 Pengertian E-KTP

Pasal 1 (14) Undang-Undang Pengendalian Kependudukan Nomor 24 Tahun 2013:

“Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTPel adalah kartu tanda pengenal dengan cip, cip adalah tanda pengenal resmi kependudukan yang diterbitkan oleh eksekutif.”

Peraturan Presiden no. 67 Tahun 2011 Republik Indonesia, Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009, tentang Penggunaan Kartu Tanda Penduduk dengan Nomor Induk Kependudukan Nasional, Pasal 1 (3):

“Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK yang selanjutnya disebut Kartu Tanda Penduduk elektronik adalah kartu tanda penduduk dengan spesifikasi Kartu Tanda Penduduk. dan format serta sistem keamanan khusus seperti sertifikat identitas resmi yang dikeluarkan oleh lembaga eksekutif.”

Perbedaan antara KTP dan EKTP dimana KTP berlaku selama Lima tahun sedangkan EKTP berlaku seumur hidup.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pasal 2 (1) Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berdasarkan Nomor Pokok Penduduk, dijelaskan bahwa tujuan diterbitkannya Kartu Tanda Penduduk elektronik oleh pemerintah adalah untuk mendapatkan penduduk untuk memiliki kepemilikan

kartu identitas. Catatan elektronik dan kode pengaman berdasarkan data kependudukan NIK nasional.

2.2.5.3 Fungsi dan manfaat dari KTP Elektronik (E-KTP)

1. E-KTP merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamanatkan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat.
2. Mencegah adanya pemalsuan.
3. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP.
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lain-lain.
5. Pengidentifikasian untuk mencegah suatu perkara yang sulit seperti terorisme, pembobolan via ATM, pemilikan KTP ganda, dan lain-lain membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin diperlukan.
6. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan negara.

2.2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Prosedur operasi standar (SOP) adalah seperangkat instruksi tertulis standar tentang berbagai proses pengorganisasian kegiatan organisasi, kapan, bagaimana, di mana dan oleh siapa. Untuk informasi lebih lanjut tentang prosedur operasi standar, lihat Prosedur Standar Pemerintah. (SOPAP) .

SOP adalah urutan menjalankan pekerjaan dalam manajemen kantor. Semua SKPD pemerintah harus memiliki SOP untuk tugas pokok dan fungsinya. Selain itu, utilitas memiliki SOP sendiri yang perlu diterapkan saat melakukan tugas layanan. Arti dan pentingnya masing-masing, tetapi kesamaan merujuk pada "standar". Bahkan, salah dipahami untuk merujuk pada istilah yang berbeda: standar layanan (SP), standar layanan minimum (SPM), dan prosedur operasi standar (SOP). diundang.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan peraturan yang mengatur tentang jenis dan kualitas pelayanan dasar yang dibutuhkan di wilayah yang semua warganya memiliki kualifikasi minimal. Untuk informasi lebih lanjut tentang SPM, lihat artikel "Standar Pelayanan Minimum dalam Referensi Kepegawaian". Layanan minimum yang dapat diberikan lingkungan kepada masyarakat dalam layanan yang terkait dengan proyek lingkungan wajib. Oleh karena itu, SPM mencakup semua pekerjaan yang dibutuhkan oleh pemerintah daerah, bukan hanya unit pelayanan.

Standar pelayanan, GDS dan SOP yang dibuat oleh seluruh instansi pemerintah akan terus meningkatkan segala kontrol dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, meningkatkan citra pemerintah, dan menjadikan masyarakat lebih sejahtera.

Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan standar penilaian mutu pelayanan merupakan

kewajiban untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat dengan cepat, nyaman dan harga terjangkau.

1. Standar pelayanan yang sederhana, mudah dipahami, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya yang wajar bagi masyarakat dan penyelenggara.
2. Konsistensi, penyusunan dan penerapan standar layanan, memerlukan perhatian pada waktu, prosedur, persyaratan, dan kondisi layanan yang wajar untuk memenuhi biaya.
3. Partisipatif. Meliputi pengembangan standar pelayanan ini mempertemukan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk membahas dan mencapai kesepakatan berdasarkan komitmen atau kesepakatan.
4. Akuntabilitas berarti Anda harus secara konsisten menerapkan dan menjelaskan kepada pemangku kepentingan apa yang ditentukan dalam standar layanan.
5. Keberlanjutan, khususnya standar pelayanan, harus diterapkan untuk kebutuhan perubahan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan.
6. Transparansi artinya harus mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.
7. Keadilan, atau standar layanan, harus memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses oleh semua orang

dengan posisi keuangan yang berbeda, jarak geografis, dan perbedaan aksesibilitas, kemampuan fisik dan mental.

Standar layanan untuk unit public harus mencakup komponen dasar layanan, terutama.

1. Dasar hukum adalah undang-undang yang menjadi dasar pemberian pelayanan.
2. Requirement adalah syarat (dokumentasi atau lainnya) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan pelayanan baik teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan standar prosedur pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Periode pembayaran merupakan waktu dan diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.
5. Tarif merupakan tarif yang dibebankan kepada Penerima Layanan untuk menyelenggarakan atau menerima Layanan dari Penyelenggara, dan ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan Komunitas.
6. Produk jasa adalah hasil jasa yang diberikan dan diterima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

7. sarana merupakan perlengkapan dan sarana yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan, kepada kelompok rentan.
8. Kemampuan untuk melakukan merupakan kapasitas yang harus dimiliki oleh seorang penafsir, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengendalian intern merupakan suatu sistem pengendalian intern, yaitu pengawasan langsung dari kepala unit kerja atau atasan langsung juru bahasa.
10. Jumlah orang di tempat kerja adalah kesediaan mereka untuk bekerja berdasarkan beban kerja, informasi konfigurasi, atau jumlah eksekutif yang melakukan pekerjaan berdasarkan tugas dan pekerjaan. Deskripsi tugas.
11. Jaminan pelayanan adalah jaminan bahwa suatu pelayanan akan berjalan sesuai dengan standar pelayanan.
12. Memastikan keamanan dan perlindungan layanan kami adalah bentuk komitmen untuk menciptakan rasa bahaya, risiko dan keamanan yang tidak perlu dipertanyakan lagi.
13. Evaluasi kinerja pelaku adalah evaluasi kesesuaian kinerja suatu kegiatan dengan standar pelayanan.

Dalam implementasinya, standar layanan menjadi tolak ukur penyedia layanan sebagai standar kinerja layanan. Setiap orang yang ingin menerima suatu pelayanan memiliki pemahaman yang

jelas tentang apa itu pelayanan dari segi mekanisme, prosedur, prioritas, biaya dan lain-lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Standar Layanan, publik memiliki hak untuk menentang unit non-bisnis yang bersangkutan, melaporkan kepada entitas manajemen, atau melaporkan melalui layanan pengaduan yang disediakan oleh entitasnya.

Penyedia utilitas juga harus mengubah pengumuman layanan sebelum menerbitkan standar layanan. Pemberitahuan layanan merupakan pernyataan tertulis dan berisi rincian lengkap tentang kewajiban dan komitmen standar layanan. Dan memberikan akibat hukum kepada masyarakat jika sektor utilitas gagal memberikan pelayanan yang memenuhi standar pelayanan yang ada.

2.2.7 Administrasi Kependudukan

2.2.7.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penetaan dan penerbitan dalam dokumen dan tata kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) merupakan sistem atau rangka kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan tata kependudukan melalui daftar penduduk, capil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

2.2.7.2 Pengertian penduduk

Penduduk Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia, Penduduk Indonesia dan Orang Asing yang secara sah masuk dan bertempat tinggal di wilayah Indonesia.

Organisasi kependudukan sebagai kerangka diperlukan untuk berfungsi sebagai komponen organisasi negara. Se jauh menyangkut kepentingan rakyat, organisasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak manajerial, misalnya administrasi publik dan keamanan yang diidentikkan dengan arsip kependudukan, tanpa perlakuan yang menindas. Organisasi kependudukan dikoordinasikan untuk:

1. Mencapai kebebasan bersama setiap individu dalam bidang organisasi kependudukan tanpa pemisahan dari badan pengelola negara yang berwenang.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan komitmen untuk berpartisipasi dalam pembentukan organisasi kependudukan.
3. Memenuhi informasi terukur publik sehubungan dengan acara-acara penduduk dan acara-acara penting.
4. Mendukung definisi pendekatan dan pengaturan perbaikan publik, lokal dan lingkungan Mendukung kemajuan kerangka organisasi kependudukan.

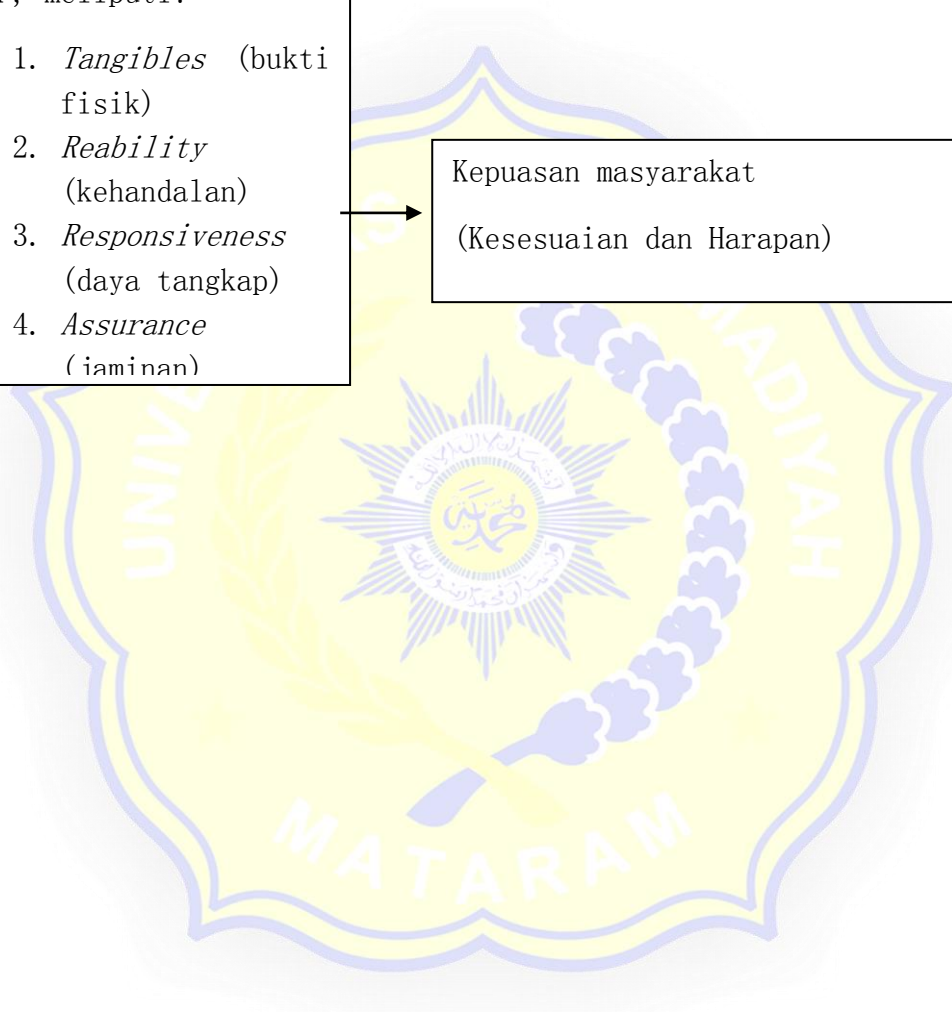
2.2.8 Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini, adanya pelayanan EKTP yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan e-KTP, meliputi:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Reability* (kehandalan)
3. *Responsiveness* (daya tangkap)
4. *Assurance* (jaminan)

Kepuasan masyarakat
(Kesesuaian dan Harapan)



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan kualitatif, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara akurat karakteristik, keadaan, atau gejala individu, atau untuk menentukan frekuensi hubungan tertentu antara gejala dan gejala lain dalam masyarakat.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima yang merupakan instansi/lembaga yang bergerak di bidang administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bima yang beralamat di Jl. Sokorno Hatta, Raba Bima, Nusa Tenggara Barat (Disdukcapil Kobi). Penelitian dilakukan selama 1 bulan sampai selesai.

3.3 Sumber Dan Jenis Data

Sumber data adalah subyek dimana penelitian dapat memperoleh data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yang dapat dibedakan menurut asalnya.

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau oleh orang yang sangat membutuhkan dari sumber primer langsung di lapangan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Misalnya melalui dokumen kelembagaan atau organisasi yang dapat dibaca atau dipahami dengan cara lain.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknologi pengumpulan data adalah metode pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dan kegiatan pengumpulan data adalah prosedur untuk menentukan apakah penelitian itu baik.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan informasi yang benar, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara tatap muka dimana pertanyaan diberikan secara lisan dan jawaban diberikan secara lisan.

2. Dokumen

Cara pengumpulan data melalui dokumen adalah salah satu data yang akurat melalui surat, arsip, foto catatan rapat atau jurnal yang tersimpan. Pengumpulan dokumen ini dilakukan untuk mengecek kebenaran informasi yang diperoleh dari wawancara.

3. Observasi

Kata observasi berasal dari bahasa latin yang berarti pengamatan dan perhatian. Kata observasi bertujuan untuk memperhatikan secara seksama

kegiatan, memperhatikan fenomena yang terjadi, dan mempertimbangkan hubungan antara berbagai aspek dari fenomena tersebut.

Metode observasi dibagi menjadi observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung terdiri dari mengamati dan mencatat secara sistematis masalah-masalah objek penelitian di lapangan. Pengamatan tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan secara tidak langsung atau hanya melalui rekaman video, film, atau rangkaian foto.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam analisis data kualitatif, ada 3 (tiga) perkembangan Praktek simultan, terutama reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi data

Reduksi data didefinisikan sebagai proses seleksi, yang berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data perkiraan yang muncul dalam catatan lapangan tertulis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengklasifikasi, mengorientasikan, membuang, dan mengorganisasikan data untuk menarik dan memverifikasi kesimpulan.

b. Penyajian data

Penyajian data diartikan sebagai kumpulan informasi yang memberikan kemampuan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan mengamati penyajian data, Anda akan dapat memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, baik untuk menganalisis

lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang dapat diperoleh dari presentasi. Di masa lalu, bentuk penyajian yang paling banyak digunakan dalam analisis kualitatif adalah dalam bentuk teks naratif. Presentasi ini adalah bagian dari analisis. Merancang matriks baris dan kolom untuk data kualitatif dan menentukan jenis dan format data yang akan dimasukkan ke dalam grid adalah kegiatan analitis.

c. Penarikan kesimpulan

Aktivitas analisis ketiga dihapus dari kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan akhir tidak dapat ditampilkan hingga akhir pengumpulan data, cara menggunakan ukuran, pengkodean, penyimpanan, dan penggunaan log lapangan, metode pencarian, keterampilan peneliti dan persyaratan pencarian untuk data. Dalam banyak kasus, kesimpulan diformulasikan dari awal, bahkan jika para peneliti terus mendorong penelitian mereka secara induktif. Kesimpulan ini diverifikasi selama penelitian. Maknanya yang dihasilkan dari data harus diuji untuk secara efektif menyatakan secara efektif, kekokohan dan kompatibilitas.

3.6 Pemilihan Informan atau Narasumber

Teknik penentuan orang yang diwawancarai/informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu peneliti menentukan kriteria orang yang diwawancarai dimana informan dapat memberikan informasi yang benar.

Informan penelitian:

- a. Pegawai-pegawai pelayanan E-KTP
- b. Masyarakat yang membuat E-KTP

3.7 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah alat uji yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dimaksudkan untuk diukur. Pengujian validitas setiap item menggunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total yang merupakan penjumlahan skor setiap item.

