

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Lukman dalam Pasolong, 2007:144). Kemudian Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Sampai saat ini, pada umumnya kebijakan publik diisi oleh semangat otoritarian pengambilan kebijakan. Otoritarian menganggap bahwa pendapat dan kebijakannya sajalah yang benar, sedangkan orang lain salah dan harus mengikuti pendapat dan kebijakannya. mereka tidak membuka ruang dialog publik untuk menentukan suatu kebijakan. Kebijakan diturunkan dari atas kebawah (*top down*) dan ruang publik didominasi oleh siapa yang kuat dan menang. Selain itu, belum terciptanya demokrasi substansial yang megedepankan beberapa dialog yang rasional dalam ruang publik untuk menemukan kesepakatan publik yang rasional guna menciptakan kebijakan publik yang berkeadilan bagi seluruh rakyat. (Surya Fermana, 2016:12).

2.1.2. Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sinambela (2010:4) mengatakan, Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan/kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2015:189) pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah selain regulasi, proteksi, dan distribusi. Pelayanan publik merupakan proses sekaligus *output* yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan.

2.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan yang diberikan secara umum akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.

4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk menilai sejauh mana kualitas atau mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak dapat dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria beberapa dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurancce* (Jaminan), *Empaty* (Empati). Setiap dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:

a. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan merupakan sarana komunikasi diri dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan masyarakat. Misalnya memiliki *inner beauty* yang baik, *self control* terkendali, memperhatikan *ekspresi*, *body language*, cara berbicara, sopan santun, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian sesuai ketentuan, bersih dan rapi.

b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.

Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman dengan menggunakan pendingin ruangan agar pengguna layanan nyaman dalam melakukan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

c. Kemudahan dalam proses pelayanan.

Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan masyarakat dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudahan tempat serta sarana dan prasarana dan pendukung pelayanan yang memadai.

d. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kedisiplinan yaitu dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan seperti mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan tepat waktu dan tidak membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan secara maksimal. Alat bantu yang dimaksud adalah alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

2. Dimensi *Reability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani pengguna layanan.

b. Adanya standar pelayanan yang jelas.

Dalam melakukan pelayanan publik, penyedia layanan harus mempunyai standar pelayanan publik yang jelas meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan.

c. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan.

Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu yang tersedia sangat dibutuhkan agar memudahkan pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan.

d. Keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam pelayanan.

Keahlian berarti sudah lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan sesuatu yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan agar pelayanan berjalan dengan lancar.

3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan), terdiri atas:

a. Merespon setiap pelanggan.

Merespon maknanya tanggap. Sikap respon ini dibutuhkan agar pengguna layanan merasa senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon kepada pengguna layanan.

b. Pelayanan publik dengan cepat dan tepat.

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Tepat di sini dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan

c. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Jika pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat di sini berarti sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh setiap penyedia layanan.

d. Respon keluhan pelanggan.

Setiap penyedia layanan publik wajib merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak dapat melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

a. Jaminan Tepat waktu pelayanan.

Jaminan tepat waktu sangat diperlukan oleh pengguna layanan agar pengguna layanan merasa yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

b. Jaminan Kepastian biaya pelayanan.

Jaminan kepastian biaya biasanya terdapat pada standar pelayanan publik disetiap penyedia pelayanan.

5. Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

a. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Pengguna layanan merupakan prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan yang bersifat pribadi.

b. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Keramahan dan kesopanan pegawai sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan khususnya pegawai pelayanan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun.

c. Tidak melakukan diskriminasi.

Dalam melayani pengguna layanan, pegawai dilarang membeda-bedakan pengguna layanan yang mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus terlayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.

d. Melayani serta menghargai setiap pelanggan.

Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut diatas, menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiansyah (2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut

1. *Tangible*, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Realible*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh petugas dalam memberikan layanan.

5. *Courtesy*, sikap ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha secara maksimal untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas pelayanan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Dalam Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. *Transparan*. Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan baik sesuai dengan ketentuan UU yang berlaku.
3. Kondisional. Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Pelayanan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan publik.
5. Kesamaan Hak. Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan Hak Kewajiban. Pelayanan yang mengutamakan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kualitas memiliki banyak pengertian yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga lebih strategis. Pengertian konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

1. Kinerja (*performance*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
4. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

2.1.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat baik. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan diantaranya: Faktor utama adalah sumber daya manusia. Artinya peranan karyawan yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003:37), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Setiap bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.1.5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

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

1. **Transparasi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional. Sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif. Mendorong kesadaran masyarakat dalam peran serta penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Pelayanan publik memiliki prinsip yang tertuang dalam MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003 antara lain adalah

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian

keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Tepat waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan tepat waktu.
4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan prosedur pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian masalah dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang

indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat *control* masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan, dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat

bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

2.1.6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dalam Pasal 1 ayat (9) menjelaskan tentang KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disingkat E-KTP adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk adalah merupakan dokumen kependudukan yang memuat sebuah sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. 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.

Tujuan penerbitan KTP Elektronik (e-KTP) berdasarkan Permendagri Nomor 9 tahun 2011 pasal 2, pemerintah menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara Nasional.

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 pengandaan 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.

Sedangkan Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil menambahkan manfaat mengenai e-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan Negara yakni sebagai berikut:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi.
3. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para kriminal termasuk teroris selalu menyalahgunakan fungsi KTP dan menggandakan data KTP.
4. Bahwa e-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur UU No. 26 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009 sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat

2.1.7. Prosedur & Syarat Pembuatan e-KTP

Pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya karena ini sesuai dengan program pemerintah. Pelayanan e-KTP dikoordinasi di Kecamatan masing-masing. Untuk proses pengambilan foto dan sidik jari dilakukan kantor kecamatan, jika dalam bentuk kolektif maka

proses pendistribusian dilakukan melalui kantor kelurahan dan RT/setempat.

Proses pembuatan eKTP berbeda dengan KTP biasa, karena ini lebih detail yaitu di lengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scan retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP). Jika ingin Mengurus eKTP Pastikan kelurahan atau desa telah mendukung layanan e-KTP. Untuk syarat dan prosedurnya sebagai berikut:

1. Datang dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
2. Mengambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Membawa surat panggilan untuk membuat e-KTP dari pemerintah setempat.
3. Petugas akan memulai memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
4. Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
5. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.
6. Pastikan Surat Panggilan akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.

2.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan karena dapat dipakai sebagai bahan acuan dan pertimbangan serta informasi dalam penelitian. Berikut daftar penelitian terdahulu:

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu

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

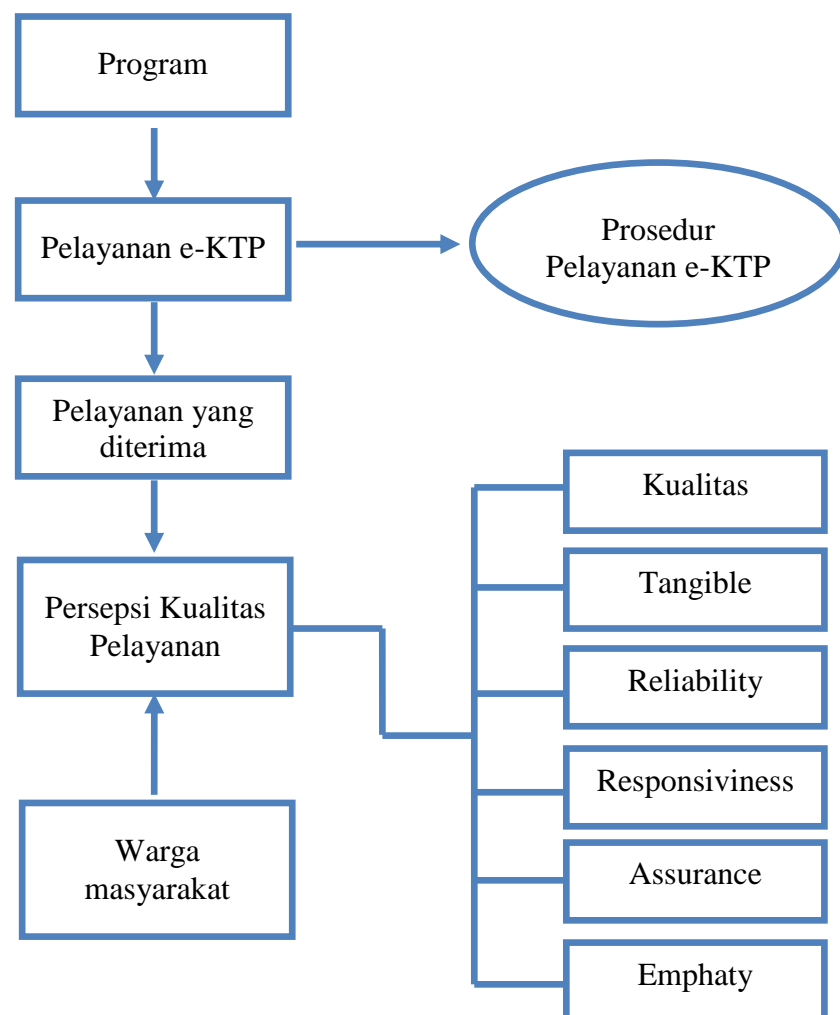
No.	Judul penelitian	Metode	Hasil Penelitian
			<p>terkait dengan e-KTP mereka memberikan alternatif kepada masyarakat untuk mengurus KTP sementara bagi yang belum melakukan perekaman data/e-KTPnya belum terbit di Pencapil di Lolak. Dalam pelayanan secara keseluruhan, pihak pemerintah cukup tanggap dalam memfasilitasi kebutuhan masyarakat seperti surat keterangan ataupun dalam distribusi bantuan dari pemerintah pusat.</p> <p>4. Responsibilitas Berdasarkan respon masyarakat yang positif dalam menyikapi pelayanan pemerintah Kecamatan Passi Barat dapat disimpulkan bahwa dari segi Responsibilitas, pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kecamatan sudah sesuai, meskipun belum sepenuhnya berjalan maksimal karena kendala – kendala teknis yang ada.</p> <p>5. Akuntabilitas Sudah berjalan baik karena tidak ada komplain atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan berkaitan dengan pelayanan pembuatan e-KTP. Yang ada hanya saran dari masyarakat agar pemerintah lebih meningkatkan pelayanan agar lebih baik lagi dari yang sudah mereka lakukan</p>
3	<p>Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) (Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, th)</p>	Deskriptif kuantitatif	<p>Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas</p>

No.	Judul penelitian	Metode	Hasil Penelitian
4	Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Amirzan Amzar, 2016)	Kualitatif	<p>dengan koefisien regresi sebesar 0.867.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tualang dalam penerapan KTP Elektronik (e-KTP) adalah pembentukan struktur organisasi dalam bentuk kelompok kerja yang terdiri atas pokja Kabupaten dan Pokja Kecamatan, Sosialisasi, Pelaksana Program (Sumber Daya Manusia), penyediaan sarana dan prasarana serta mobilitas penduduk. 2. Implementasi strategi dari segi anggaran, pemerintah Kabupaten Siak telah berupaya menyiapkan seluruh anggaran yang dibebankan kepada daerah sesuai dengan juklak dan juknis dari pusat melalui RKA Perubahan 3. Implementasi Strategi Prosedur penerapan KTP Elektronik di Kecamatan Tualang dimulai dari Kelurahan/Desa dalam bentuk mobilisasi dan penyampaian surat undangan, kemudian ke Kecamatan mendaftarkan diri untuk perekaman penduduk, melakukan antrian pemanggilan nama, kemudian verifikasi data, pengambilan foto, tanda tangan, sidik jari, iris mata, kemudian verifikasi sidik jari telunjuk selanjutnya tanda tangan untuk pernyataan atas kebenaran data yang bersangkutan
5	Kepuasan masyarakat Terhadap kualitas layanan pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), (Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus Panirengu)	Diskriptif kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> 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. 3. 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

No.	Judul penelitian	Metode	Hasil Penelitian
			signifikan terhadap kepuasan dengan skor 84,66 %, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %, dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat memiliki skor 86,83%.

2.3. Kerangka Penelitian Teoritis

Bertitik tolak dari uraian pendahuluan dan landasan teori tersebut di atas, maka dapat dikembangkan model penelitian teoritis sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Kerangka Pikir

