

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian E-KTP

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara Elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya secara komputerisasi.

Menurut Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia mengatakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikathak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Jadi yang dimaksud dengan E-KTP ialah Kartu Tanda Penduduk berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerisasi sertamemiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP Elektronik untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.

TABEL 2.1
Standar Operasional Prosedur Penerbitan E-KTP

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengolah data identitas penduduk/TPDK Kecamatan	Administrator SIAK Identitas Penduduk	Petugas Pencetakan KTP-el di Dinas	Kelengkapan	Waktu / berkas	Output	
1	Mengajukan permohonan pembuatan KTP-el					photo copy KK SIAK, pas photo terbaru 3X4 (satu) lembar	5 Menit	Berkas Permohonan	
2	Menerima mengoreksi kelengkapan persyaratan. Jika persyaratan tidak lengkap berkas dikembalikan kepada pemohon, jika persyaratan lengkap maka diteruskan ke Administrator SIAK Identitas penduduk untuk melakukan perekaman data KTP-el					- Berkas Permohonan	10 Menit	berkas permohonan lengkap	
3	melakukan perekaman KTP-el dan diteruskan kepada Petugas Pencetakan KTP-el di Dinas					-Komputer SIAK -ATK - berkas permohonan	10 Menit	tanda bukti sudah melakukan perekaman KTP-el	
4	Melakukan Konsolidasi data perekaman KTP-el kepada Kemendagri, jika data bermasalah dikembalikan kepada administrator SIAK identitas penduduk, jika tidak bermasalah dilakukan pencetakan KTP-el dan diregistrasi, selanjutnya diteruskan kepada TPDK Kecamatan					ATK, Printer Vargo, blanko KTP -el, tinta ribbon, Film printer, pembersih printer	1 Hari	KTP-el	
5	registrasi KTP-el dan diteruskan kepada pemohon					ATK, buku agenda	5 Menit	KTP-el	
6	menerima KTP-el					tanda bukti pengambilan	5 Menit	KTP-el	

Sumber: Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2019

2.2 Kepuasan Publik

2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah berasal dari kata puas artinya merasa senang perihal yang bersifat puas, kesenangan kelegaan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang seseorang yang muncul terhadap suatu produk atau jasa setelah membandingkan antara hasil yang diperoleh dan hasil yang diharapkan.

Menurut Rambat lupiyoadi (2013:211), pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan, selanjutnya fokus pada kepuasan pelanggan merupakan upaya mempertahankan pelanggan yang harus diupayakan oleh perusahaan.

Menurut Juran dalam Setyabudi dan Daryanto (2014:90) Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk

sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas seseorang terhadap suatu produk atau jasa yang diterimanya.

2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
4. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
5. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
7. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
11. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
12. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
13. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
14. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko- resiko yang diakibatkan dari Pelaksanaan.

2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi (2006:158) dalam menentukan tingkat kepuasan public, terdapat lima factor yang harus di perhatikan yaitu:

1. Kualitas produk, publik puas setelah hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas
2. Harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
3. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan driver yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah SERVQUAL.
4. *Emotional Factor*, publik akan merasa puas (bangga) karena adanya emosional value yang diberikan oleh brand dari produk tersebut.
5. Biaya dan kemudahan , publik akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:164) Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun Laksana (2008:85).

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut kualitas pelayanan dapat di definisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan produk atau jasa yang diterima. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap masyarakat

Suatu cara perusahaan untuk tetap dapat unggul dan bersaing adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik secara konsisten kepada setiap pelanggannya. Jika produk atau jasa diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, dan apabila produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk.

2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2013:180) menyederhanakan sepuluh dimensi menjadi lima pokok dikenal dengan SERQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari:

1. Bukti Fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja, kursi dan

lain sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Data tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
 - a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
 - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas sesuatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan kepada masa yang akan datang.
 - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima.

Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.

- d. Kompetisi (*competence*), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.