

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
KELURAHAN RAJABASA TERHADAP PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (*e*-KTP)  
DI KECAMATAN RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Oleh  
Kenn Sindy Kirana Julia**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

## **ABSTRACT**

### **LEVEL OF SATISFACTION ANALYSIS RAJABASA SUB-DISTRICT SOCIETY TOWARD PRODUCTION SERVICE OF E-ID IN RAJABASA DISTRICT AT LAMPUNG CITY**

**BY:**

**KENN SINDY KIRANA JULIA**

Poor public services in Lampung cause public dissatisfaction with local government production service. In the third quarter of 2017, Indonesian Ombudsman Lampung's Delegation has received 114 reports from the community. These amount is the most amount of complaints from population administrationb associated with e-ID service, which reached 49 complaints. Rajabasa District is one of so many areas that got complaints from the society related to e-ID service. The aim of this research is to determine level of satisfaction toward production service of e-ID in Rajabasa District. This research used 14 Community Satisfaction Index: An Empirical Study based on KEP/25/M.PAN/2/2004. After that, in this survey using quantitative descriptive Analysis method by spreading questionnaire and documentation as a tool or instrument of research. Satisfaction level of people in Rajabasa Region towards e-ID card making service at Rajabasa District in this research has three categories, they are satisfied, less satisfied and dissatisfied. If it seen from the service to the peoples, those are flow simplicity, technical and administrative requirements have

been appropriate to the needs of service and has not burden peoples. But there are some things that make people less satisfied and even some are not satisfied. Due to the presence of officers who sometimes are not in their posts. Technical constraints that cannot be avoided as well as network that have been connected but the network is unstable, so it takes time a little bit longer than it used to.

**Keywords: Policy, e-ID, Public Satisfaction.**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN RAJABASA TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN *e*-KTP DI KECAMATAN RAJABASA**

**OLEH**

**KENN SINDY KIRANA JULIA**

Buruknya pelayanan publik di Lampung menimbulkan ketidakpuasan publik terhadap pemberi pelayanan. Dalam kurun waktu triwulan III 2017, Juli hingga September, Ombudsman RI Perwakilan Lampung telah menerima 114 laporan dari masyarakat. Dari jumlah tersebut, administrasi kependudukan memiliki keluhan terbanyakterkait dengan pelayanan *e*-KTP, yakni mencapai 49 keluhan. Kecamatan Rajabasa salah satu wilayah yang mendapat keluhan dari masyarakat terkait pelayanan *e*-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa. Penelitian ini menggunakan 14 Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner dan dokumentasi sebagai alat atau instrumen penelitian. Tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa dalam penelitian ini memiliki tiga kategori, yaitu puas, kurang puas dan tidak puas. Dilihat dari pandangan pelayanan kepada masyarkat, yaitu kesederhanaan alur, persyaratan teknis

maupun administratif yang diperlukan telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan tidak menyulitkan. Namun masih terdapat beberapa hal yang membuat masyarakat kurang puas dan bahkan ada yang tidak puas. Dikarenakan keberadaan petugas yang terkadang tidak berada pada pos masing-masing. Kendala teknis yang tidak dapat dihindari pun seperti jaringan yang sudah terkoneksi dengan pusat namun jaringan tersebut tidak stabil sehingga menimbulkan waktu agak sedikit lebih lama.

**Kata kunci: Pelayanan, e-KTP, Kepuasan**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
KELURAHAN RAJABASA TERHADAP PELAYANAN  
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (*e*-KTP)  
DI KECAMATAN RAJABASA KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh  
**KENN SINDY KIRANA JULIA**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2017**

**Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan  
Rajabasa Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP**

**Di Kecamatan Rajabasa**

**Nama Mahasiswa : Kenn Sindy Kirana Julia**

**Nomor Pokok Mahasiswa : 1316021044**

**Jurusan : Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Pembimbing**

  
**Drs. Yana Ekana PS, M. Si**  
**NIP. 19610817 199003 1 004**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

  
**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P**  
**NIP. 19611218 198902 1 001**

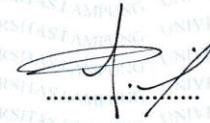
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

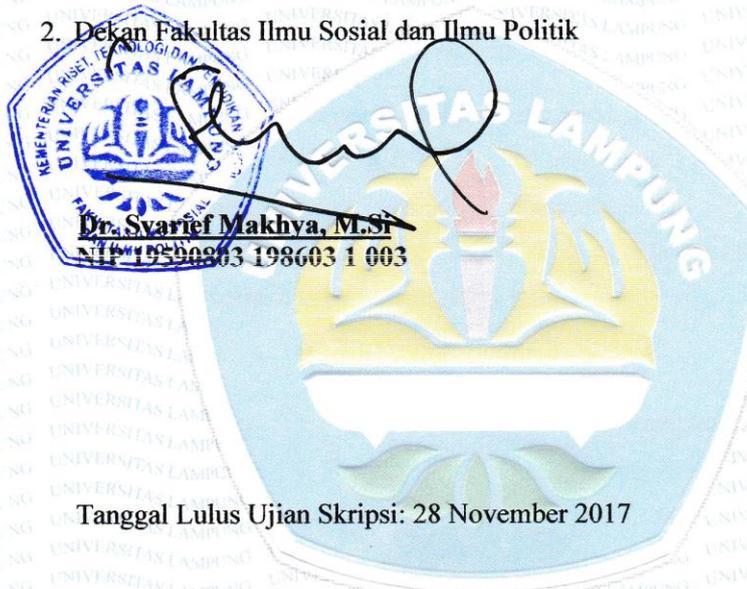
**Ketua : Drs. Yana Ekana PS, M.Si**



**Penguji Utama : Drs. Ismono Hadi, M.Si**



**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Svarief Makhya, M.Si**  
NIP. 19590803 198603 1 003

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 28 November 2017**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali oleh Tim Pembimbing.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis ataupun dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 28 November 2017

Yang membuat pernyataan



Kenn Sindy Kirana Julia

1316021044

## RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Kenn Sindy Kirana Julia. Lahir di Palembang pada Tanggal 13 November 1995 sebagai putri kedua dari pasangan Bapak Ayub Kennedy dan Ibu Siti Yusro.

Penulis merupakan anak kedua dari empat bersaudara, memiliki seorang kakak laki laki bernama Kenn Lazuardhi Syarnubi dan dua orang adik laki-laki bernama Kenn Bagaskara Mahmud dan Kenn Ardhi Wira Buana.

Penulis mengawali pendidikan pada Taman Kanak-Kanak Aisyah Palembang lulus pada tahun 2001, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Muhammadiyah 1 Palembang lulus pada tahun 2007. Setelah itu penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Muhammadiyah 1 Palembang lulus pada tahun 2010 kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas Plus Negeri 17 Palembang lulus pada tahun 2013. Pada tahun 2013 penulis terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat sekaligus sebagai kewajiban studi, pada bulan Januari tahun 2016 penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 60 hari di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Banjar Margo, Kabupaten Tulang Bawang.

Penulis aktif dalam kegiatan organisasi sejak duduk dibangku perkuliahan. Riwayat organisasi penulis dimulai sejak menjadi mahasiswa baru. Aktivitas organisasi tercatat sebagai anggota tetap Bidang Pengembangan Sumber Daya Organisasi di Unit Kegiatan Mahasiswa Komunitas Integritas pada tahun 2013. Penulis menjadi Wakil Bendahara Umum pada Organisasi tingkat jurusan yaitu Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan periode 2014/2015. Pada tahun 2015 Penulis tercatat sebagai Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan periode 2015/2016.

Penulis pernah menjadi delegasi *President Youth Leadership Camp* yang diselenggarakan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa *President University* pada 8-11 Oktober 2014 di Bekasi. Penulis pernah menjadi delegasi *Sriwijaya Leaders Forum* yang diselenggarakan oleh Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Sriwijaya pada 23-25 Oktober 2015 di Indralaya, Sumatera Selatan. Penulis juga pernah menjadi delegasi *International World Peace Conference "Better Understanding for a Better World Indonesia"* yang diselenggarakan oleh *Civilization Exchange and Cooperation Foundation* dan Bina Antarbudaya pada 2-6 Desember 2015 di Yogyakarta.

## MOTTO

Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakan kamu  
(*Q.S. Fatir: 5*)

*Believe in yourself. Have faith in your abilities.  
Without a humble but reasonable confidence in your own powers,  
you can not be successful or happy.  
(Norman Peale)*

Belajarlal mengalah  
sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu.  
Belajarlal merendah  
sampai tak seorangpun yang bisa merendahkanmu.  
(*Gobind Vashdev*)

*If you are working on something that you really care about,  
you don't have to be pushed.  
The vision pulls you.  
(Steve Jobs)*

Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun.  
Karena yang menyukaimu tidak butuh itu,  
dan yang membencimu tidak percaya itu  
(*Ali bin Abi Thalib*)

*Knowing is not enough; we must apply.  
Wishing is not enough; we must do.  
(Johann Wolfgang von Goethe)*

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahiim

Alhamduillahirabbil'alamiin telah Engkau Ridhai Ya Allah langkah hambaMu,  
Sehingga Skripsi ini pada akhirnya dapat diselesaikan tepat waktu

Teriring Shalawat Serta Salam Kepada Nabi Muhammad SAW  
Semoga Kelak Skripsi ini dapat Memberikan Ilmu yang Bermanfaat

dan

Ku Persembahkan Karya Sederhana Ini Kepada

Ayahanda dan Ibunda tercinta  
Cahaya Hidup yang Senantiasa ada saat Suka maupun Duka, selalu Setia  
Mendamping, dan yang selalu Memanjatkan Doa Kepada Putri Kalian dalam  
Setiap Sujud.  
Terimakasih atas Doa dan Restu yang telah Kalian Berikan.

Almamater Tercinta Universitas Lampung  
Tempatku Memperoleh Ilmu, Sahabat, dan Merancang Semua Mimpi dan  
Tujunku Sebagai Langkah Awalku Menuju Kesuksesan.

## SANWACANA

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung**” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sebagai akibat dari keterbatasan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini antara lain, yaitu:

1. ALLAH SWT, Sang Maha Baik, Maha Memahami, Maha Mengasihi, Maha Segalanya. Tiada arti tanpa izin dan ridho dari Nya.
2. Kedua orang tua, Papa Ayub Kennedy, Mama Siti Yusro, Abang Kenn Lazuardhi Syarnubi, serta Adik-adikku Kenn Bagaskara Mahmud dan Kenn Ardhi Wira Buana yang selalu memberi doa, semangat dan dukungan moril, sehingga Penulis bisa menyelesaikan perkuliahan hingga akhir. Semoga ilmu yang didapatkan bisa menjadi bekal untuk membanggakan dan membahagiakan orang tua, keluarga, agama, nusa dan bangsa.

3. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Alm. Bapak Drs. Yana Ekana PS, M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan demi terciptanya skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, wawasan, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Ismono Hadi, M. Si selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan ilmu, arahan, saran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, terimakasih telah mendidik, membagikan ilmu kepada penulis, mudah-mudahan ilmu yang bermanfaat menjadi amalan jariah kelak.
8. Pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi Penulis, Bapak Camat Kecamatan Rajabasa, Ibu Kasi Pemerintahan Kelurahan Rajabasa, serta Bapak dan Ibu RT di Kelurahan Rajabasa yang telah bersedia membantu Penulis mendapatkan data untuk kepentingan skripsi Penulis.
9. Ayunda tersayang Winda Dwiastuti Herman yang telah memberikan kontribusi pikiran, waktu, tenaga, candaan, arahan serta kendaraan untuk menyelesaikan skripsi Penulis. Terima kasih juga atas semua pelajaran tentang kehidupan yang selalu diberikan. Penulis tidak akan pernah lupa atas semua kebaikan Ayunda selama ini. Semoga hubungan persaudaraan

tidak sedarah ini akan selalu terjaga walau jarak diantara kita akan semakin jauh. *You are my best sister ever.*

10. Sahabat-sahabat terkasih (yang sering kita sebut *R Corp.*), Vivi Alvionita, Fina Ria Tisa, Restiani Damayanti, Vika Anggraini. Terima kasih telah mewarnai dunia perkuliahan Penulis. Terima kasih telah menjadi tempat menangis dan tertawa. Terima kasih untuk selalu ada dan selalu bersama. Tulisan saja tidak akan mampu menggambarkan betapa beruntungnya Penulis bisa mengenal kalian. Semoga hubungan persahabatan ini akan selalu terjaga walau jarak diantara kita akan semakin jauh. *I really feel so lucky to have you guys as my very best friend.*

11. Sahabat ngasul Danang Marhaens, Rian Adi Saputra, dan Syaifulloh. Terima kasih atas semua motivasi-motivasi dan segala jenis bantuan yang selalu diberikan. Semoga hubungan persahabatan ini akan selalu terjaga walau jarak diantara kita akan semakin jauh.

12. Sahabat-sahabat nge-*camp* nge-*trip* terbaik, Ahmad Irfan, Tri Hendra, Yogi Noviantama, Ardi Yanto, Danni Pangaribowo, Iqbal Nugraha, Nurkalim, Indra Bangsawan, Restu Aditya, Yones Sepriyansah, Agung Aditya, Rizko Alfitryan Yahya. Terima kasih atas semua pengalaman tidak terlupakan menjelajahi alam-alam indah di Lampung. Terima kasih juga atas semua canda tawa yang selalu diberikan setiap kali berkumpul bersama. Semoga hubungan persahabatan ini akan selalu terjaga walau jarak diantara kita akan semakin jauh.

13. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2013; Novrizal Fahmi, Agung Rahmat, Evan Adyatma, M. Ibnu Fadhil, Raindi Zikri, Rifki Febrihanuddin, Lusita

Anjelina Riski Atika, Bustanul Haimia, Dwi Titiawati, Ika Khodijah, Ipnika Nurfasari, Nadia Maudyna, Agnessia Diknas Pitaloka, Risky Nitha, Aziza Aulia Fahmi, Maria Christina, Tiara Dayu Prameswari, Chici Afrianita, Putri Aphrodite, Ocha Pawalin, Rini Setiawati, Defa Septia, Dormatio Manik, Ina Wijaya, Amanda Sicilia, Yolanda Margaretha, Taufiq Suni Pratama, Agus Burman, Andi Sanjaya, Idil Putra, Alex Indra, I Wayan Irvan, Riski Aristoni, Tri Arista. Terima kasih telah menjadi teman sekelas, teman seperjuangan dalam mengejar gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung ini.

14. Teman-teman lintas jurusan, Deya Mahardika, Citra Amalia Yuliatnti, Candra Anwar, Reza Pahlevi, Ade Eka Safitri, Abang Arif Fianto. Terima kasih atas hubungan pertemanan yang tetap terjalin walau kita berbeda jurusan.
15. Adik-adik Ilmu Pemerintahan 2014, Icha Sherly, Dita Maharani, Gita Pratiwi, Nurul Fatia, Nosi Marisa, Ulfa Umayasari, Iranda Putri, Aziza Novirania, Bella Puspita, Devi Indriani, Sinta Silvia, Ara Silvi. Adik-adik Ilmu Pemerintahan 2015, Fani Destia, Linda Margreta, Anisantika, Untsa Sholihah, Khairunisa Maulida, Meisyandra. Semoga hubungan silaturahmi terus terjalin baik.

Bandar Lampung, 28 November 2017

Kenn Sindy Kirana Julia

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Konsep Kepuasan .....	9
1. Kepuasan Masyarakat .....	9
2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
B. Konsep Pelayanan Publik .....	15
1. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	17
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	18
3. Kualitas Pelayanan Publik .....	20
C. Kartu Tanda Penduduk Elektronik ( <i>e-KTP</i> ) .....	25
1. Dasar Hukum <i>e-KTP</i> .....	27
2. Fungsi <i>e-KTP</i> .....	27
3. Keunggulan <i>e-KTP</i> .....	28
D. Kerangka Pikir .....	29
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian .....	31
B. Definisi Konseptual .....	32
C. Definisi Operasional .....	34
D. Jenis Data .....	38
E. Populasi, Sampel dan Sampling .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42

G.	Teknik Pengolahan Data .....	44
H.	Teknik Analisis Data .....	46
<b>IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A.	Sejarah Singkat Kelurahan Rajabasa .....	48
B.	Demografi .....	51
<b>V.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A.	Karakteristik Responden .....	54
B.	Hasil dan Analisis Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap Pelayanan Pembuatan <i>e</i> -KTP Kecamatan Rajabasa .....	56
C.	Analisis Data secara Keseluruhan .....	110
<b>VI.</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A.	Simpulan .....	115
B.	Saran .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Nama Instansi dan Jumlah Laporan yang Diterima Ombudsman .....	2
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian .....	36
3. Jumlah Masyarakat Kecamatan Rajabasa yang telah Melakukan Perekaman <i>e</i> -KTP .....	39
4. Penghitungan Sampel Per Kelurahan .....	41
5. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
6. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Golongan Usia ....	53
7. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Agama .....	53
8. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
9. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Pekerjaan .....	53
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	55
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	56
13. Respon Responden terhadap Kemudahan Tata Cara Pelayanan .....	58
14. Respon Responden terhadap Keterbukaan Tata Cara Pelayanan .....	59
15. Respon Responden terhadap Kejelasan Persyaratan .....	62
16. Respon Responden terhadap Efisiensi Persyaratan .....	63
17. Respon Responden terhadap Kesiapan Petugas .....	66
18. Respon Responden terhadap Kemudahan Melakukan Kontak dengan Petugas .....	67
19. Respon Responden terhadap Kemampuan Petugas Melaksanakan Pelayanan Tepat Waktu .....	71
20. Respon Responden terhadap Petugas yang Mengutamakan Kepentingan Pelanggan .....	72
21. Respon Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian Unit Kerja yang Berwenang .....	75
22. Respon Responden terhadap Keterbukaan Satuan Kerja Penanggungjawab .....	76
23. Respon Responden terhadap Pengetahuan dan Keterampilan Petugas .....	79

24. Respon Responden terhadap Keterbukaan Waktu Penyelesaian .....	83
25. Respon Responden terhadap Ketepatan Waktu Penyelesaian .....	84
26. Respon Responden terhadap Kepercayaan Masyarakat dalam Mendapatkan Keadilan Pelayanan .....	87
27. Respon Responden terhadap Keramahan dan Sopan Santun Petugas	90
28. Respon Responden terhadap Sikap Perhatian Petugas Kepada Masyarakat .....	91
29. Respon Responden terhadap Biaya Pelayanan yang Wajar dan Ekonomis .....	94
30. Respon Responden terhadap Kepastian Biaya Pelayanan .....	97
31. Respon Responden terhadap Kejelasan dan Kepastian Jadwal Waktu Pelayanan .....	100
32. Respon Responden terhadap Kenyamanan Lingkungan dalam Memperoleh Pelayanan .....	103
33. Respon Responden terhadap Kebersihan dan Kesejukan Lingkungan .....	104
34. Respon Responden terhadap Kebebasan dari Resiko, Bahaya dan Keragu-Raguan .....	107
35. Respon Responden terhadap Analisis Data Secara Keseluruhan .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Konseptual SERVQUAL .....	22
2. Contoh <i>e</i> -KTP .....	27
3. Kerangka Pikir Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan <i>e</i> -KTP .....	30
4. Struktur Organisasi Kelurahan Rajabasa .....	51
5. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Prosedur Pelayanan .....	61
6. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Persyaratan Pelayanan .	65
7. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kejelasan Petugas .....	70
8. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kedisiplinan Petugas ...	74
9. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Tanggungjawab Petugas .....	78
10. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kemampuan Petugas Pelayanan .....	82
11. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kecepatan Pelayanan ...	86
12. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	89
13. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	93
14. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kewajaran Biaya Pelayanan .....	96
15. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kepastian Biaya Pelayanan .....	99
16. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kepastian Jadwal Pelayanan .....	102
17. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Kenyamanan Lingkungan .....	106
18. Sebaran Jawaban Responden dari Indikator Keamanan Pelayanan ...	109
19. Analisis Data Secara Keseluruhan .....	113

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk peraturan maupun dalam bentuk pelayanan-pelayanan yang dibutuhkan masyarakat di berbagai bidang. Sudah menjadi hakikatnya bahwa pelayanan publik diberikan kepada masyarakat melalui aparat pemerintah yang berkewajiban sebagai abdi negara.

Namun nyatanya hingga kini sebagian besar masyarakat masih beranggapan mutu kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia masih rendah, khususnya dirasakan oleh masyarakat yang berada di daerah-daerah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin besar akan perubahan kualitas pelayanan publik sedangkan praktek penyelenggaraannya tidak mengalami perubahan yang berarti.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat (1) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik di Lampung masih tergolong belum baik. Berdasarkan sumber, Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung telah menerima 114 laporan terkait kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara pada masing-masing instansi pemerintah di Provinsi Lampung pada kurun waktu triwulan III 2017, Juli hingga September. Instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat ke Ombudsman Lampung, yaitu

**Tabel 1. Substansi dan Jumlah Laporan yang Diterima Ombudsman**

NAMA INSTANSI	JUMLAH LAPORAN
Administrasi Kependudukan	49 Laporan
Kepolisian	16 Laporan
Pendidikan	14 Laporan
Infrastruktur	8 Laporan
Pertanahan	5 Laporan

*Sumber: duajurai.com*

Dari jumlah pada tabel diatas, administrasi kependudukan memiliki keluhan terbanyak, yakni mencapai 49 keluhan. Hal ini dikarenakan ketersediaan blangko e-KTP yang sedang kosong. Selain itu, keluhan juga terkait ketidakpastian informasi waktu jadi KTP elektronik serta penyelenggara yang belum proaktif.

(<http://duajurai.co/2017/10/26/triwulan-iii-2017-ombudsman-lampung-pelayanan-e-ktp-paling-banyak-dikeluhkan-masyarakat/>)

Skripsi yang berjudul Evaluasi Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung oleh

Maya Rahmadhani R (2016), mengungkapkan bahwa kinerja aparatur Kelurahan Way Dadi Baru pasca pemekaran wilayah Kelurahan di Kota Bandar Lampung sudah cukup baik, karena dalam memberikan kepedulian kepada masyarakat, aparatur cukup baik dan tidak timbul rasa ketidakadilan pada masyarakat. Namun, terdapat masalah dalam pelaksanaan pelayanan sistem administrasi yaitu kurangnya kesadaran dan tanggungjawab dari para aparatur, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan pelayanan sistem tata pemerintahan.

Instansi Pemerintah merupakan organisasi yang berisi kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk menjalankan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan terhadap orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif serta efisien. Dikatakan efektif apabila suatu instansi pemerintah dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seluruh instansi pemerintah dituntut agar dapat bersaing demi memberikan pelayanan yang maksimal, demikian pula dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah yang dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Aparat pemerintah merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintah dimana pegawai tersebut menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah.

Masalah *e-KTP* pun tidak dapat dihindari. Tercatat sebanyak 7.515 lembar *e-KTP* warga Kota Surabaya yang belum bisa tercetak meskipun telah tersedia

14 mesin cetak. Tertundanya proses pencetakan *e*-KTP ini disebabkan karena masalah jaringan database ke Kementerian Dalam Negeri

(<http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2016/172301-Risma:-Problem-e- KTP-di-Surabaya-Karena-Masalah-Jaringan-ke-Pusat-> diakses pada tanggal 3 Agustus 2016 pukul 19.25 WIB)

Buruknya layanan pembuatan *e*-KTP juga terjadi di Kota Banjarmasin. Menurut sumber, Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Cilacap, H. Yusuf Rojabi, setelah melakukan kunjungan kerja ke Banjarmasin mengatakan bahwa pembuatan *e*-KTP mengalami kendala karena kekurangan blanko. Beliau juga mengatakan pangkal persoalan berada di pusat sehingga koordinasi yang dilakukan perlu dimaksimalkan.

(<http://radarbanyumas.co.id/buruknya-pelayanan-pembuatan-e-ktp-menjadi-persoalan-nasional/> diakses pada tanggal 3 Februari 2017 pukul 19.00 WIB)

Seperti yang terjadi di Kota Serang, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pembuatan *e*-KTP yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang. Sumber yang peneliti dapatkan menyebutkan bahwa masyarakat mengeluhkan tentang sosialisasi yang dilakukan masih membingungkan serta pelayanan yang lamban. Sementara Sekretaris Disdukcapil Kota Serang, Khudori KA, yang sedang tidak berada di kantor tidak memberi keterangan yang jelas dan hanya melalui pesan singkat.

(<http://www.radarbanten.co.id/pelayanan-pembuatan-e-ktp-dikeluhkan/> diakses pada tanggal 3 Februari 2017 pukul 19.00 WIB)

Iin Tajudin (2016) dalam skripsi berjudul Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

(KTP), mengungkap bahwa kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil khusus dalam pelayanan pembuatan KTP relatif baik. Namun, dilihat dari beberapa aspek masih terdapat kondisi dimana kinerja PNS tersebut dikatakan masih belum ideal. Seperti, dilihat dari aspek *job description* masih ada pegawai yang tidak memiliki agenda kerja, lalu dari aspek kualitas yang menunjukkan bahwa mental dan profesionalisme pegawai yang masih rendah khususnya pada kedisiplinan pegawai, serta aspek integritas yang menunjukkan masih adanya pegawai yang bekerja dengan motif ekonomi bukan sebagai tugas pelayanan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa terkait pembuatan *e-KTP* pun dirasa masih kurang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara singkat peneliti dengan beberapa warga yang ikut merasakan pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh warga. Seperti dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) beberapa waktu lalu, pelayanan yang dirasakan warga masih belum maksimal dimana proses pelayanan yang berbelit-belit serta sedikitnya petugas yang ikut menangani proses perekaman *e-KTP* ini sehingga waktu pelayanannya yang lama membuat warga merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan singkat peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang lain terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa ini.

Peneliti memiliki asumsi bahwa suatu pelayanan yang bermutu dan berkualitas sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu seberapa besar dukungan dari sumber daya manusia serta organisasinya, dan bagaimana proses tata pelaksanaannya dilakukan. Dalam proses pelaksanaan pelayanan ini pun, peneliti melihat adanya beberapa kelemahan, seperti: kurangnya respon, baik respon terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat yang tidak jarang diabaikan; kurangnya koordinasi dari berbagai pihak pelaksana pelayanan yang kurang dalam berkoordinasi; dan masih rendahnya kualitas birokrasi dimana pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* yang ada di Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung. Sehingga peneliti mengambil judul “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*) di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini dilakukan agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan, masukan serta evaluasi bagi seluruh elemen yang terlibat dalam penelitian ini khususnya dalam pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

## 2. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengertian bagi pembaca mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa. Serta diharapkan juga dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang sehingga skripsi ini dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan, menambah dan melengkapi perbendaharaan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Kepuasan**

#### **1. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan merupakan faktor-faktor dari dalam diri individu, yang menyebabkan mereka bertindak dengan cara tertentu. Jika dikaitkan dengan kepuasan terhadap jasa pelayanan publik, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap harapan dan kualitas kinerja atau hasil yang dirasakan oleh masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995). Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 1996). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Pelanggan yang puas akan terus

melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk lain.

Dalam pelayanan publik, pelanggan adalah masyarakat. Dan instansi pemerintah harus bisa memuaskan masyarakat. Jika masyarakat tidak terpuaskan oleh pelayanan pemerintah maka akan menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemerintah. Untuk itulah diperlukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat sehingga bisa dilakukan perbaikan jika diketahui penyebab ketidakpuasan masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat dalam Kep. MENPAN ada 3 (tiga), yaitu:

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Supranto (2011), tingkat kepuasan sangat bergantung pada mutu produk (barang atau jasa). Suatu produk dikatakan bermutu bagi

seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pengukuran indikator mutu, menggunakan pendekatan subjektif yang berfokus pada persepsi dan sikap. Pengetahuan mengenai persepsi dan sikap pelanggan tentang organisasi penyedia barang dan jasa akan meningkatkan peluang untuk membuat keputusan yang lebih baik. Organisasi penyedia barang dan jasa akan mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan dan akan dapat menentukan apakah memang dapat memenuhinya dengan cara yang memuaskan.

## **2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Tujuan diterbitkannya peraturan ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Terdapat 14 (empat belas) unsur yang

relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk memenuhi prosedur pelayanan yang berkualitas, diperlukan beberapa kriteria yaitu (1) kesederhanaan maksudnya ialah bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan oleh penerima pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, dan (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal ini, maka kriteria yang dibutuhkan yaitu (1) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, dan (3) efisiensi persyaratan sehingga tidak adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dengan kriteria (1) kesediaan membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan

yang cocok seperti yang mereka inginkan, dan (2) mudah melakukan kontak dengan penyedia pelayanan.

4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Kriteria yang perlu dipenuhi yaitu (1) kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, dan (2) dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. **Tanggungjawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Beberapa kriterianya yaitu (1) kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan (2) keterbukaan mengenai satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dibutuhkan pengetahuan dan keterampilan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Diperlukan kriteria seperti (1) keterbukaan waktu penyelesaian, dan (2) ketepatan waktu dalam

pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Perlu adanya kepercayaan dari masyarakat bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kriteria yang diperlukan dalam unsur ini yaitu (1) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dan (2) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan. Biaya pelayanan yang ditetapkan wajar dan ekonomis merupakan kriteria yang dibutuhkan dalam unsur ini.
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan unsur ini, maka kriteria yang harus dipenuhi adalah (1) kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (2) keterbukaan mengenai rincian biaya atau tarif pelayanan.

12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Diperlukan adanya kejelasan dan kepastian yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kriteria yang perlu diperhatikan dalam unsur ini yaitu (1) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, dan (2) atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain.
14. **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 pelayanan. Diperlukan adanya keamanan yang bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (instansi pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan (orang, masyarakat, instansi pemerintah lainnya, dan badan hukum) maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan definisi tersebut maka posisi pemerintah berperan sebagai pelayan yang harus melayani orang atau masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2012: 5), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fitsimmons (1982) mengatakan bahwa: *Customer satisfaction with service quality can be defined perception of received with expectation of service desired* (Inu, 2011:150). Maksudnya, rasa puas orang yang memerlukan

pelayanan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Dalam pelayanan, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh aparat kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, ketika masyarakat menghendaki penyuluhan pertanian, pembuatan kartu tanda penduduk, izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, akta kelahiran, akta nikah dan lain-lain, dikerjakan dalam waktu singkat, dengan biaya yang relatif murah dan mutu yang lebih baik, maka apabila sebaliknya, masyarakat tidak akan puas.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik semakin dituntut untuk meningkatkan kualitasnya agar dapat memenuhi kebutuhan atau harapan masyarakat sebagai penerima layanan yang sampai saat ini masih mendambakan bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

## **1. Asas-Asas Pelayanan Publik**

### **1) Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

### **2) Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

4) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam 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

## **2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan

2) Kejelasan

Kejelasan persyaratan teknis dan administratif, kejelasan unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan kejelasan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.

## 3) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

## 4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

## 5) Keamanan

Proses dan produk 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 keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

## 7) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

## 8) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

## 9) Kedisiplinan, kesopanan, 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 lain-lain

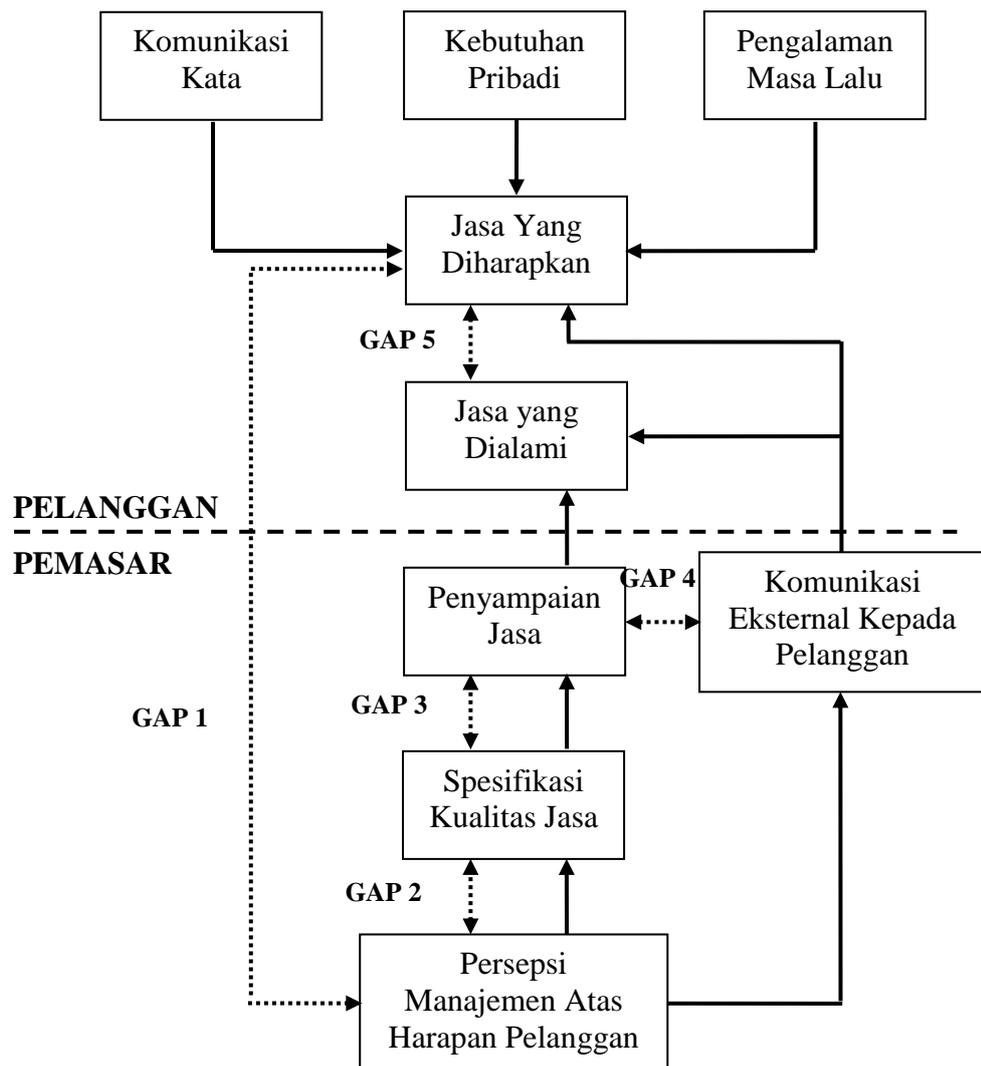
### 3. **Kualitas Pelayanan Publik**

Arti kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti tingkat atau kadar baik buruknya sesuatu; atau mutu dari sesuatu. Dalam hal pelayanan, arti kualitas mengandung makna yang bermacam-macam tergantung sudut pandang orang yang memberikan penilaian. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada harapan atau ekspektasi dari orang-orang yang menerima pelayanan. Dengan kata lain bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang mampu memenuhi harapan orang-orang yang menerima pelayanan.

Lewis dan Booms mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan atau ekspektasi pelanggan. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, 1985).

Model kualitas jasa yang paling terkenal dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam berbagai riset yang berkaitan dengan pelayanan adalah model SERVQUAL (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.

Model ini dikenal juga dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan ancangan diskonfirmasi. Ancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan sebaliknya. Model Servqual ini diilustrasikan pada gambar 1. Garis putus-putus horizontal memisahkan dua fenomena utama antara bagian atas yang merupakan fenomena yang berkaitan dengan pelanggan dan bagian bawah merupakan fenomena yang berkaitan dengan perusahaan atau penyedia jasa.



Sumber: Zeithaml (1990)

Gambar 1. Model Konseptual SERVQUAL

Melalui serangkaian penelitian terhadap berbagai macam industri jasa, Parasuraman, Zeithaml dan Berry mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pokok kualitas jasa, yaitu:

- 1) **Reliabilitas (*reliability*)**, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan

- andal, menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) **Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*)**, yaitu kesiediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya, ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat.
  - 3) **Kompetensi (*competence*)**, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontrak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.
  - 4) **Akses (*access*)**, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan jam operasional nyaman.
  - 5) **Kesopanan (*courtesy*)**, meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, dan lain-lain).
  - 6) **Komunikasi (*communication*)**, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami,

serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya jasa, *trade-off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

- 7) **Kredibilitas (*credibility*)**, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*).
- 8) **Keamanan (*security*)**, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) **Kemampuan memahami pelanggan (*understanding*)**, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- 10) **Bukti fisik (*tangibles*)**, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan.

Dalam riset selanjutnya, Parasuraman, Zeitaml, dan Berry (1988) menemukan adanya *overlapping* di antara sepuluh dimensi tersebut. Oleh sebab itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi 5 (lima) dimensi pokok, yaitu:

- 1) **Reliabilitas (*reliability*)**, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

- membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) **Daya tanggap** (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
  - 3) **Jaminan** (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
  - 4) **Empati** (*emphaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
  - 5) **Bukti fisik** (*tangible*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### C. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*)

Kartu Tanda Penduduk elektronik (*e-KTP*) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun

penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Lebih rincinya menurut situs resmi, *e-KTP* adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data kependudukan nasional. Program *e-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dan telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya 4 (empat) kota sebagai proyek percontohan nasional, yaitu Padang, Makasar, Yogyakarta, dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011.

Program *e-KTP* dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional atau nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP. Misalnya, dapat digunakan untuk:

- 1) Menghindari pajak;
- 2) Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota;
- 3) Mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya;
- 4) Menyembunyikan identitas; dan
- 5) Memalsukan dan menggandakan KTP.

Maka dari itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan

suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau *e-KTP*.



Gambar 2. Contoh *e-KTP*

## 1. Dasar Hukum *e-KTP*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa:

“Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia dan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap.”

NIK yang ada pada *e-KTP* nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

## 2. Fungsi *e-KTP*

- 1) Sebagai identitas jati diri;
- 2) Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank dan sebagainya;
- 3) Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP; dan

- 4) Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

### 3. Keunggulan *e-KTP*

Berdasarkan pernyataan Menteri Dalam Negeri, Gamawan Fauzi, pada situs resmi *e-KTP*, Kartu Tanda Penduduk elektronik yang diterapkan di Indonesia memiliki keunggulan dibandingkan dengan *e-KTP* yang diterapkan di Republik Rakyat Cina (RRC) dan India. *e-KTP* di Indonesia lebih komprehensif. Kartu Identitas elektronik (*e-IC*) di RRC tidak dilengkapi dengan biometrik atau rekaman sidik jari dan hanya dilengkapi dengan *chip* yang berisi data perorangan yang terbatas. Sedangkan di India, sistem yang digunakan untuk pengelolaan data kependudukan adalah sistem UID (*Unique Identification Data*) yang diterbitkan melalui pendaftaran pada 68 titik pelayanan, sedangkan program *e-KTP* di Indonesia dilaksanakan di lebih dari 6.214 kecamatan. Dengan demikian, *e-KTP* yang diterapkan di Indonesia merupakan gabungan *e-IC* di RRC dan *UID* di India.

*e-KTP* juga mempunyai keunggulan dibandingkan dengan *KTP* biasa atau *KTP* nasional. Keunggulan-keunggulan tersebut diantaranya:

- 1) Identitas jati diri tunggal
- 2) Tidak dapat dipalsukan
- 3) Tidak dapat digandakan
- 4) Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam Pemilihan Umum (Pemilu) atau Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada)

#### **D. Kerangka Pikir**

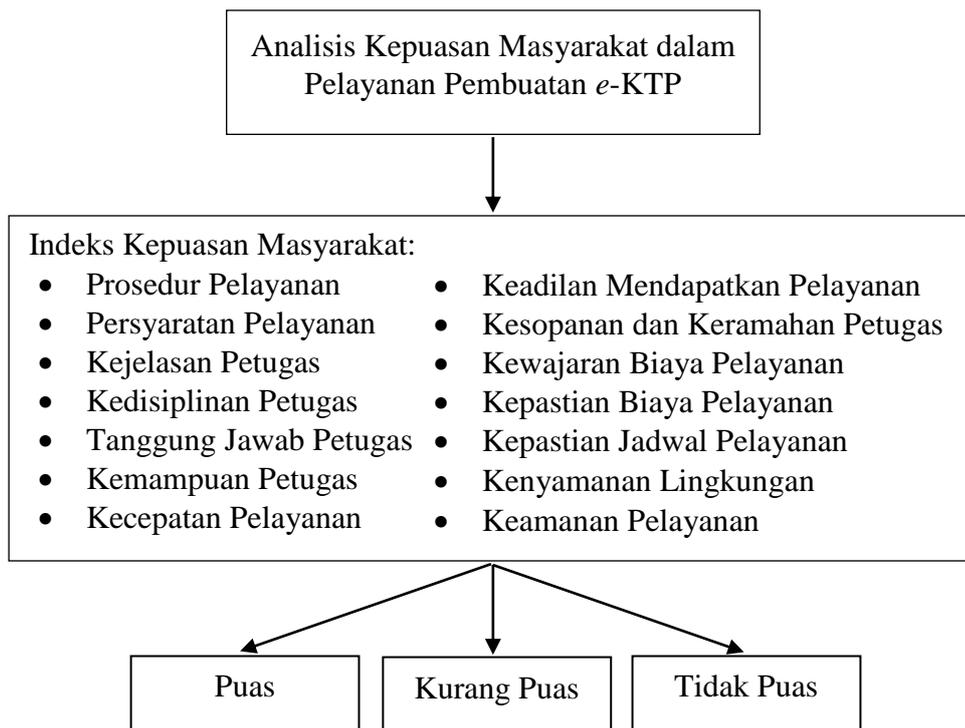
Melihat bahwa masih banyaknya pengaduan yang diterima oleh Ombudsman terkait masalah pelayanan yang ada di Lampung, serta pelayanan terkait perekaman *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa yang dirasakan warga masih belum maksimal dimana proses pelayanan yang berbelit-belit serta sedikitnya petugas yang ikut menangani proses perekaman *e-KTP* ini sehingga waktu pelayanannya yang lama membuat warga merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan, menandakan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, khususnya di Kecamatan Rajabasa.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan, terlihat adanya beberapa kelemahan, seperti: kurangnya respon, baik respon terhadap keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat yang tidak jarang diabaikan; kurangnya koordinasi dari berbagai pihak pelaksana pelayanan yang kurang dalam berkoordinasi; dan masih rendahnya kualitas birokrasi dimana pelayanan pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Diperlukan adanya indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan *e-KTP* ini. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang cantum dalam Ketetapan Menteri PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Terdapat 14 unsur didalamnya, yaitu: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan

keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Dengan demikian, pada penelitian ini alur pikir peneliti dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2012:2). Tipe penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual serta akurat dalam menjelaskan fenomena yang ada. Sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Pendekatan ini dipilih karena dalam hubungannya data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang

digunakan kemudian diinterpretasikan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran serta keterangan tentang kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung.

## **B. Definisi Konseptual**

Menurut Singarimbun dan Sofyan Effendi (2002: 21), definisi konsep merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan. Secara sederhana, definisi konseptual ini lebih bersifat hipotetikal dan tidak dapat diobservasi. Definisi konseptual bermanfaat untuk membuat logika dalam proses perumusan hipotesa, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Adapun definisi konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi serta menciptakan kepuasan konsumen dilihat dari kualitas kinerja dari agen tersebut. Dalam pelayanan publik, pelanggan adalah masyarakat dan agennya adalah instansi pemerintah. Jika masyarakat tidak terpuaskan oleh pelayanan pemerintah maka akan menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemerintah.
2. Pelayanan, merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi

bertanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, adalah analisis kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan respon masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* yang diberikan oleh Kecamatan Rajabasa, melalui 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.
4. Kartu Tanda Penduduk elektronik (*e-KTP*), adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data kependudukan nasional. Serta didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah serangkaian langkah-langkah prosedural dan sistematis yang menggambarkan kegiatan guna mendapatkan eksistensi empiris dari konsep. Menurut Singarimbun dan Sofyan Efendi (2002: 23), definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka akan diketahui baik buruknya variabel tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, maka definisi operasional yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dalam penelitian ini akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan, melalui indikator 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) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 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) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu keseuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
- 14) 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 pelayanan.

Berdasarkan indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penyusunan kuisisioner dibuat sedemikian rupa sehingga dapat memancing respon aktif dari responden yang akan mengisi kuisisioner. Respon yang berbeda akan membuat jawaban yang berbeda-beda untuk semua item pertanyaan. Namun tetap dibuat skala penilaian, yaitu nilai terendah 1 (satu) menunjukkan **tidak puas**, 2 (dua) **kurang puas**, dan nilai tertinggi 3 (tiga) menunjukkan **puas**.

Untuk mengetahui kisi-kisi instrumen yang akan diberikan kepada responden Kelurahan Rajabasa pengguna jasa pelayanan pembuatan *e-KTP* pada Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

<b>Komponen yang Diukur</b>	<b>Sub-Indikator yang Diukur</b>	<b>Nomor Item Instrumen</b>
1. Prosedur Pelayanan	a. Kesederhanaan serta kemudahan tata cara pelayanan b. Keterbukaan dalam tata cara pelayanan	<b>1, 2</b>

2. Persyaratan Pelayanan	a. Kejelasan persyaratan pelayanan b. Efisiensi persyaratan	<b>3, 4</b>
3. Kejelasan Petugas Pelayanan	a. Kesiediaan petugas dalam membantu masyarakat b. Kemudahan dalam melakukan kontak dengan petugas pelayanan	<b>5, 6</b>
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan	a. Melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu b. Mengutamakan kepentingan pelanggan	<b>7, 8</b>
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian unit kerja yang berwenang b. Keterbukaan satuan kerja penanggungjawab pemberi pelayanan	<b>9, 10</b>
6. Kemampuan Petugas Pelayanan	a. Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan	<b>11</b>
7. Kecepatan Pelayanan	a. Keterbukaan waktu penyelesaian b. Ketepatan waktu penyelesaian	<b>12, 13</b>
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	a. Kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan disediakan sama untuk semua orang	<b>14</b>
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	a. Keramahan dan sopan santun petugas b. Sikap perhatian petugas terhadap masyarakat	<b>15, 16</b>
10. Kewajaran Biaya Pelayanan	a. Biaya pelayanan yang ditetapkan wajar dan ekonomis	<b>17</b>
11. Kepastian Biaya Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran	<b>18</b>
12. Kepastian Jadwal Pelayanan	a. Kejelasan dan kepastian jadwal waktu pelayanan	<b>19</b>
13. Kenyamanan Lingkungan	a. Kenyamanan dalam memperoleh atribut pendukung pelayanan yang berkaitan dengan lingkungan b. Kebersihan dan kesejukan lingkungan	<b>20, 21</b>
14. Keamanan Pelayanan	a. Kebebasan dari resiko, bahaya dan keragu-raguan	<b>22</b>

#### D. Jenis Data

Menurut Priadi (1998: 96), data secara umum berarti informasi yang menerangkan suatu fenomena atau karakteristik. Dalam penelitian, data mempunyai arti yang lebih khas, yaitu kumpulan hasil pengamatan atau pengukuran pada individu-individu (atau objek-objek pengamatan) mengenai suatu variabel (Benyamin, 1998: 96).

Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2012: 225). Jenis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini melakukan penyebaran daftar pertanyaan terhadap responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data primer pada penelitian ini adalah 170 masyarakat Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasa sebagai penerima atau pengguna layanan *e-KTP*.
2. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, serta media-media *online* seperti [kelanakota.suarasurabaya.net](http://kelanakota.suarasurabaya.net), [antaramampung.com](http://antaramampung.com), [news.detik.com](http://news.detik.com), [radarbanyumas.co.id](http://radarbanyumas.co.id), dan [radarbanten.co.id](http://radarbanten.co.id).

## E. Populasi, Sampel dan Sampling

### 1. Populasi

*A population is defined as the total number of elements that exist at the time of the study and that possess some characteristic of interest to reseacher* (Sedlack,1992: 104). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Jadi yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi sumber data dalam suatu penelitian, maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Rajabasa di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung yang telah melakukan perekaman pembuatan *e*-KTP.

Hingga Maret 2017, tercatat sebanyak 27.414 masyarakat dari 7 (tujuh) kelurahan yang ada Kecamatan Rajabasa yang telah melakukan perekaman pembuatan *e*-KTP yang lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3. Jumlah Masyarakat Kecamatan Rajabasa yang telah melakukan Perekaman *e*-KTP**

<b>Nama Kelurahan</b>	<b>Jumlah Laki-Laki</b>	<b>Jumlah Perempuan</b>	<b>Total</b>
Rajabasa	5888	5899	11787
Rajabasa Nunyai	200	179	379
Rajabasa Pemuka	173	169	342
Rajabasa Raya	2721	2702	5423
Rajabasa Jaya	2432	2380	4812
Gedung Meneng	2299	2303	4602
Gedung Meneng Baru	40	29	69
<b>Total Populasi</b>			27414

Sumber: data diolah, 2017

## 2. Sampel

*A sample is some part of portion of the population. It is a smaller number of elements that have been selected for the study from the total number of elements contained in the population* (Sedlack, 1992: 104). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012: 81). Sampel merupakan sebagian dari individu yang akan diteliti. Menurut Arikunto (2002:117), bahwa tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel yang diisyaratkan untuk penelitian dari populasi yang tersedia.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin G. Sevilla Consuelo dalam Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah (2005: 136) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas Toleransi = 0.05

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 27414 masyarakat, sehingga batas toleransi yang digunakan adalah 5% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{27414}{1 + 27414 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{27414}{69.5} = 394.5$$

Disesuaikan oleh peneliti menjadi 395 responden

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi sebanyak 395 masyarakat yang berada di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung. Kemudian untuk membagi sampel ke 7 (tujuh) kelurahan yang ada di Kecamatan Rajabasa, peneliti menggunakan rumus  $N = \frac{a}{b} \times n$  dengan keterangan:

- a : jumlah populasi per kelurahan
- b : total keseluruhan populasi
- n : total keseluruhan sampel

Setelah dihitung menggunakan rumus, maka hasil yang didapat adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. Penghitungan Sampel Per-Kelurahan**

Nama Kelurahan	Jumlah Sampel
Rajabasa	170
Rajabasa Nunyai	5
Rajabasa Pemuka	5
Rajabasa Raya	78
Rajabasa Jaya	70
Gedung Meneng	66
Gedung Meneng Baru	1

Sumber: data diolah, 2017

### 3. Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* atau *area sampling*. Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Teknik *cluster sampling* ini digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, propinsi atau kabupaten. Teknik sampling daerah ini

sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

Melihat jumlah sampel yang paling banyak ada pada Kelurahan Rajabasa, maka peneliti mengambil Kelurahan Rajabasa sebanyak 170 responden sebagai *area sampling* pada penelitian ini dengan alasan agar dapat merepresentasikan dari seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Rajabasa.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam suatu penelitian, pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting, karena keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh kebenaran dan keakuratan data yang tersedia (Benyamin, 1998: 75). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan, yaitu:

##### **1. Kuesioner atau Angket**

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan tertulis yang memerlukan tanggapan baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian. Pertanyaan dan pernyataan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu (Kasmadi, 2014: 70). Dalam penelitian ini, kuesioner diberikan kepada 170 warga Kelurahan Rajabasa di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung sesuai dengan jumlah responden penelitian yang telah ditentukan.

## 2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan tanya-jawab antara peneliti dengan responden yang dianggap layak atau relevan dalam penelitian ini. Peneliti bertanya langsung kepada responden yang dipilih, yaitu pihak-pihak yang berkompeten dan dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini (Sugiyono, 2012: 140).

Proses wawancara dilakukan dengan wawancara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan data. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan terkait kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa, sehingga peneliti menemukan sumber data yang lebih mendalam.

## 3. Dokumentasi

Melalui teknik pengumpulan data ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan sumber-sumber data tertulis sebagai penguat data yang diperoleh.

Adapun sumber data tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini: peraturan perundang-undangan, yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 5 ayat (2), Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Media pemberitaan *online* yang berkaitan dengan pemberitaan terkait pelayanan publik yang terjadi di Indonesia.

## **G. Teknik Pengolahan Data**

Setelah mendapatkan sejumlah data dari lapangan, maka peneliti dituntut untuk melakukan pengolahan data yang telah terkumpul tersebut. Adapun proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Editing Data**

Tahapan ini merupakan kegiatan dalam menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitas serta dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pemeriksaan kembali alat pengumpulan

data apabila terdapat hal yang salah atau meragukan, hal ini menyangkut lengkapnya pengisian, kejelasan jawaban, kesesuaian jawaban satu sama lain, relevansi jawaban, serta keseragaman dan satuan data.

## 2. Klasifikasi Data

Setelah melalui proses edit, jawaban responden di klasifikasikan menurut macamnya sesuai dengan pokok bahasan atau permasalahan yang telah disusun dengan memberi tanda bagi setiap data dalam kategori yang sama.

## 3. Tabulasi

Tahap ini dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel-tabel agar lebih mudah diinterpretasikan, yaitu pada halaman yang khususnya berkaitan dengan tabel. Proses tabulasi ini dilakukan dengan tujuan agar memudahkan pengamatan dan evaluasi, serta tabulasi sendiri sangat dibutuhkan dalam penelitian ini karena berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

## 4. Interpretasi Data

Data-data yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Tahapan ini dimaksudkan bagi peneliti atau orang lain agar dapat mengetahui dengan jelas hasil data yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah memahaminya.

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian.

Tabel tunggal dipergunakan untuk menggambarkan jawaban respon masyarakat Kecamatan Rajabasa terhadap kepuasan dalam pelayanan *e-KTP*. Sedangkan skala pengukurannya, dalam penelitian ini peneliti menggunakan Skala Likert. Skala Likert ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban ini diberi skor, yaitu:

1. Untuk alternatif jawaban (P) = Puas : diberi skor 3
2. Untuk alternatif jawaban (KP) = Kurang Puas : diberi skor 2
3. Untuk alternatif jawaban (TP) = Tidak Puas : diberi skor 1

Kemudian setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan perhitungan rumus interval. Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan analisis kuantitatif kemudian dijelaskan secara kualitatif. Adapun perhitungan menggunakan rumus interval menggunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I : Interval nilai skor  
NT : Nilai Tertinggi  
NR : Nilai Terendah  
K : Kategori jawaban

Selanjutnya untuk mengetahui persentase dari jawaban responden menggunakan rumus persentase berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase  
F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan  
N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Setelah menghitung dan mendapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.

## IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

### A. Sejarah Singkat Kelurahan Rajabasa

Berdasarkan keterangan-keterangan dari tua-tua kampung dan pemuka masyarakat, Kelurahan Rajabasa adalah Desa Asli yang sudah sejak zaman dahulu dengan berisikan penduduk dari suku asli Lampung. Sulit untuk mengetahui dengan pasti kapan mulai terbentuknya Desa Rajabasa dikarenakan tidak adanya data yang otentik. Pada tahun 1701, Desa Rajabasa telah mempunyai pemerintah suku dan penduduknya termasuk suku Lampung Abung yang tergabung dalam marga "*Sinar Siwo Migo*".

Desa / Kelurahan Rajabasa adalah salah satu dari sembilan, dan menjadi tujuh desa dalam suatu marga tersebut, yaitu:

1. Desa Muara Putih (Kecamatan Natar, Lampung Selatan)
2. Desa Rajabasa
3. Desa / Kelurahan Gedung Meneng
4. Desa / Kelurahan Labuhan Ratu
5. Desa Gunung Agung
6. Desa / Kelurahan Langkapura
7. Desa / Kelurahan Jagabaya I

Ketujuh Desa / Kelurahan tersebut dahulu berada dalam wilayah Pemerintahan Marga Balau dengan Kepala Pemerintahan disebut "Pesirah".

Setelah adanya sistem pemerintahan Republik Indonesia tahun 1945,

Kelurahan Rajabasa termasuk dalam wilayah Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.

Kemudian dengan adanya perubahan batas wilayah kecamatan, maka Kelurahan Rajabasa dimasukkan kedalam wilayah Kecamatan Kedaton Kabupaten Dati II, Lampung Selatan. Menurut keterangan tua-tua kampung sejak dahulu hingga sekarang terdapat 25 orang Kepala Desa / Kepala Kelurahan yang pernah memegang Pemerintahan di Kelurahan Rajabasa berturut-turut adalah sebagai berikut:

1.	-	( tidak diketahui namanya )
2.	-	( tidak diketahui namanya )
3.	-	( tidak diketahui namanya )
4.	-	( tidak diketahui namanya )
5.	Hi. Muammad Batin Pn	( - s/d 1930 )
6.	Niti Huda	( 1930 s/d 1935 )
7.	Mangku Desa	( 1935 s/d 1938 )
8.	Kepala Ratu	( 1938 s/d 1939 )
9.	Hi. Sulaiman	( 1939 s/d 1940 )
10.	A. Mamaf St. Peniakan	( 1940 s/d 1943 )
11.	M. Rais	( 1943 s/d 1961 )
12.	Hi. Ismail Pn Raja Liu	( 1961 s/d 1963 )
13.	Ismail Pangeran Syah	( 1963 s/d 1976 )
14.	R. Bakri Tuan Indra	( 1976 s/d 1977 )
15.	Indra Paksi	( 1977 s/d 1980 )
16.	Abd. Aziz Pn Penyimbang	( 1980 s/d 1988 )
17.	Tarbin Syukri, BA	( 1988 s/d 1992 )
18.	Marbawi Adbullah, BA	( 1992 s/d 1995 )
19.	Drs. Putra Duaya	( 1995 s/d 2002 )
20.	Khairudin, S.P	( 2002 s/d 2006 )
21.	Kenedy Daniel, S.P.,M.H	( 2006 s/d 1008 )
22.	Drs. Hi Rusli Baharuddin	( 2008 s/d 2010 )
23.	Nurullah Jaya Kesuma, S.STP	( 2010 s/d 2012 )
24.	Aprian Ramana	( 2012 s/d 2013 )
25.	Deki Elman Soni	( 2013 s/d sekarang )

Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah RI No. 3 Tahun 1982 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandar Lampung

(Tanjung Karang Teluk Betung), maka Kelurahan Rajabasa menjadi salah satu kelurahan yang termasuk kedalam Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandar Lampung dan pada tahun 1992 perubahan desa menjadi Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Kedaton. Dan pada tanggal 1 Januari 1992 masuk wilayah Kecamatan Rajabasa hasil dari pemekaran kecamatan. Beberapa suku yang terdapat di Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasa adalah

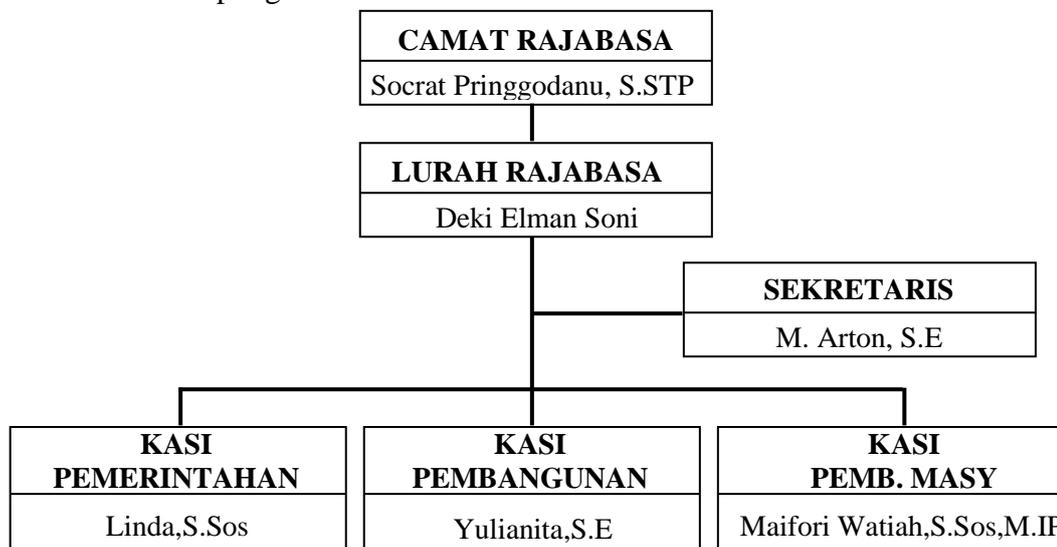
1. Suku bangsa Asli Lampung
2. Suku Palembang
3. Suku Semendo / Ogan
4. Suku Komerling, dan
5. Suku Padang.

Berdasarkan Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Kota Bandar Lampung Nomor 224/BG/HK/1983 tanggal 31 Agustus 1983 Pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintah Desa, maka Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja maksimal yang terdiri dari:

- Lurah
- Sekretaris
- 4 (empat) Kepala Seksi
- 2 (dua) Kepala Lingkungan

Berikut struktur organisasi Kelurahan Rajabasa Kecamatan Rajabasa Kota

Bandar Lampung:



(Sumber: Data Kelurahan Rajabasa Tahun 2012 dan Wawancara Kasi Pemerintahan Kelurahan Rajabasa Kecamatan Rajabasa)

Gambar 4. Struktur Organisasi Kelurahan Rajabasa

## B. Demografi

### 1. Letak dan Luas Wilayah

Kelurahan Rajabasa adalah salah satu dari 7 kelurahan yang terdapat di Kecamatan Rajabasa. Wilayah sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Rajabasa Nyunyi, sebelah selatan berbatasan dengan Rajabasa Raya, sebelah timur berbatasan dengan Gedung Meneng dan sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Natar/ Hajimena. Keseluruhan luas wilayah Kelurahan Raja Basa adalah 359 Hektar, luas wilayah tersebut terbagi-bagi menjadi wilayah pemukiman penduduk, kuburan, perum, perkantoran, pertokoan/ perdagangan, empang, sawah, tanah tegalan, sawah ladang, jalan. Kelurahan Raja Basa memiliki II lingkungan. Lingkungan I memiliki 6 RT, Lingkungan II memiliki 6 RT.

Berikut adalah rincian luas lahan Kelurahan Rajabasa:

1. Luas Pemukiman	: 153 Ha/M <sup>2</sup>
2. Luas Kuburan	: 1,5 Ha/M <sup>2</sup>
3. Luas Perum	: 5 Ha/M <sup>2</sup>
4. Luas Perkantoran	: 23 Ha/M <sup>2</sup>
5. Luas Pertokoan / Perdagangan	: 5 Ha/M <sup>2</sup>
6. Luas Empang	: 4 Ha/M <sup>2</sup>
7. Luas Sawah	: 2,5 Ha/M <sup>2</sup>
8. Luas Tanah Tegalan	: 2 Ha/M <sup>2</sup>
9. Luas Sawah Ladang	: 30,5 Ha/M <sup>2</sup>
10. Luas Jalan	: 153 Ha/M <sup>2</sup>
Total Luas	: 359 Ha/M <sup>2</sup>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasa Tahun 2012)

## 2. Jumlah Penduduk

Kelurahan Rajabasa memiliki jumlah penduduk 4.484 jiwa yang terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 2.321 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 2.163 jiwa, dengan jumlah Kepala Keluarga (KK) sebanyak 1.103 KK.

**Tabel 5. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Uraian	Jumlah
1.	Laki-Laki	2.321
2.	Perempuan	2.163
<b>Total</b>		<b>4.484</b>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa Tahun 2012)

**Tabel 6. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Golongan Usia**

No.	Golongan Usia	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	0-4 Tahun	125	127	252
2.	5-6 Tahun	151	154	305
3.	7-13 Tahun	290	299	589
4.	14-16 Tahun	516	594	1.110
5.	17-24 Tahun	259	332	591
6.	25-54 Tahun	704	624	1.328
7.	55 Tahun Keatas	148	161	309
<b>Total</b>		<b>2.193</b>	<b>2.291</b>	<b>4.484</b>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa Tahun 2012)

**Tabel 7. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Agama**

No.	Agama Yang Dianut	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Islam	2.140	2.219	4.359
2.	Kristen	37	57	94
3.	Khatolik	8	9	17
4.	Hindu	8	6	14
<b>Total</b>		<b>2.193</b>	<b>2.291</b>	<b>4.484</b>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa Tahun 2012)

**Tabel 8. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Sarjana	62	74	136
2.	Sarjana Muda	81	85	166
3.	SLTA / SMA	1.103	1.124	2.227
4.	SLTP / SMP	455	461	916
5.	SD	169	203	372
6.	TK	134	140	274
7.	Belum Sekolah	149	150	299
8.	Buta Huruf	40	49	89
<b>Total</b>		<b>2.193</b>	<b>2.291</b>	<b>4.484</b>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa Tahun 2012)

**Tabel 9. Data Penduduk Kelurahan Rajabasa Berdasarkan Pekerjaan**

No.	Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil	49	52	101
2.	TNI / POLRI	9	2	11
3.	Dagang	142	191	333
4.	Tani	2	-	2
5.	Tukang	35	-	35
6.	Buruh	506	369	875
7.	Pensiun	12	17	29
8.	Lain-Lain	241	486	727
<b>Total</b>		<b>996</b>	<b>1.117</b>	<b>2.113</b>

(Sumber: Data Monografi Kelurahan Rajabasa Tahun 2012)

## VI. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Rajabasa sudah termasuk dalam kategori “Puas”. Dapat dilihat dari pandangan pelayanan kepada masyarakat, yaitu kesederhanaan alur. Persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan pun telah sesuai dengan kebutuhan pelayanan dan tidak menyulitkan karena banyak papan informasi dan banner untuk sosialisasi pelayanan pembuatan *e*-KTP. Tambahan papan informasi yang selalu di rubah pembaruannya (dilakukan *update*) memberikan penjelasan detail dan masyarakat hanya bertanya untuk hal-hal yang sifatnya tidak umum. Beberapa faktor lainnya adalah komitmen dari pemerintah pusat yang menurun ke pemerintah daerah untuk bersungguh-sungguh melaksanakan pelayanan pembuatan *e*-KTP.
2. Namun masih terdapat beberapa hal yang membuat masyarakat kurang puas dan bahkan ada yang tidak puas. Ini dikarenakan keberadaan petugas yang terkadang tidak berada pada pos nya masing-masing. Jadwal pelayanan pun masih belum sesuai dan yang paling sering adalah stok blanko *e*-KTP

terkadang kosong. Bahkan terdapat masyarakat yang sampai sekarang mengeluhkan belum mendapatkan *e-KTP*. Jika peneliti nilai, terdapat faktor yang menghambat pada keterbatasannya petugas dan peratalan bahkan sampai dengan cara memberikan *e-KTP* yang sudah selesai. Kendala teknis yang tidak dapat dihindari pun seperti jaringan yang sudah terkoneksi dengan pusat namun jaringan tersebut tidak stabil sehingga menimbulkan waktu agak sedikit lebih lama. Sehingga masyarakat mengharapkan mendapat peningkatan untuk faktor yang menghambat seperti ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis dan kesimpulan yang didapat, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kemampuan perseorangan petugas Kecamatan Rajabasa dengan mengikuti pendidikan latihan atau mengikuti pelatihan-pelatihan individu yang dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan.
2. Diperlukan juga peninjauan ulang terhadap jadwal pelayanan agar lebih efisien sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Rajabasa. Pemerintah juga diharapkan untuk lebih terbuka dan aktif dalam memberikan informasi terkait waktu atau jadwal pembuatan *e-KTP* sehingga masyarakat dapat mendapatkan informasi yang lebih *up-to-date*.

3. Pihak Kecamatan Rajabasa perlu memperbanyak stok blanko agar tidak mengalami kekosongan. Diperlukan juga penambahan unit mesin pencetak *e-KTP*, komputer, *fingerprint*, dan mesin-mesin pendukung lainnya.
4. Diharapkan juga kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung agar dapat menyelesaikan pembuatan *e-KTP* tepat waktu sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kerugian waktu dalam menunggu penyelesaian pembuatan *e-KTP*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku Ilmiah

- Barthos, Basir. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Beardwell, Ian dkk. 2001. *Human Resource Management : A Contemporary Approach (Third Edition)*. Italy: Rotolito Lombarda
- Byars, Lloyd L. dkk. 2000. *Human Resource Management (Sixth Edition)*. USA: McGraw Hill
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hasibuan, S.P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara
- Ivancevich dkk. 2002. *Organizational Behavior and Management (Sixth Edition)*. New York: McGraw-Hill
- Latikan, Benyamin dkk. 1998. *Metodologi Penelitian*. Palembang: Universitas Sriwijaya
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behavior (Seventh Edition)*. Singapore: McGraw-Hill
- Luthans, Fred. 2002. *Organizational Behavior (Ninth Edition)*. New York: McGraw Hill
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Manullang. 1987. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jilid 1)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Mayer, John. 1983. *Graphical Methods for Data Analysis*. New Jersey: AT&T Bell Telephone Laboratories

- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Reka Cipta
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Penerbit LepKhair.
- Popham, W. 1995. *Classroom Assessment*. Boston: Allyn and Bacon
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Rivai, Vethzal&Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen. 1990. *Organization Theory : Structure, Design, and Applications (Third Edition)*. USA: Prentice Hall
- Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suprayogi, Yogi. 2011. *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Westernman, John dkk. 1992. *Pengelolaan sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wood, Jack & Joseph Wallace & Rachid M. Zeffane. 2001. *Organizational Behavior a Global Perspective*. Australia: John Willey & Sons
- Yukl, Gary. 1989. *Leadership in Organization (Second Edition)*. New Jersey : Englewood Cliffs
- Zainul, Asmawi. 2001. *Alternative Assessment*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Zainun, Buchari. 1989. *Manajemen dan Motivasi*. Jakarta: Balai Aksara

## **Dokumen**

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Format Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung 2015

Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

## **Jurnal**

Afrial, Rozy. 2009. *Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 16 Nomor 2 Halaman 87-95: Micronutrient Initiative Indonesia

Diahloka, Carmia dan Achamad Bardjan. 2013. *Membangun Kualitas Pelayanan Publik Melalui Peningkatan Etos Kerja Pegawai*. Jurnal Reformasi Volume 3 Nomor 1 Halaman 19-24: Universitas Tribhuwana Tungadewi

Kamarni, Neng. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Volume 2 Nomor 3 Halaman 84-117: Universitas Taman Siswa Padang

Neta, Yulia. 2013. *Evaluasi Kinerja Aparatur Pemerintah Kota Bandar Lampung*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Vol 7 No. 1

## **Skripsi**

Rahmadhani, Maya. 2016. *Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung*. Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

Tajudin, Iin. 2016. *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Studi pada Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung)*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

## **Website**

<http://www.antaralampung.com/berita/287461/waduhpelayanan-publik-di-lampung-buruk> diakses pada tanggal 3 Agustus 2016 pukul 19.00 WIB

<http://news.detik.com/kolom/2460743/urgensi-undang-undang-aparat-sipil-negara>, diakses pada tanggal 3 Agustus 2016 pukul 20.10 WIB

<http://kelanakota.suarasurabaya.net/news/2016/172301-Risma:-Problem-e-KTP-di-Surabaya-Karena-Masalah-Jaringan-ke-Pusat-> diakses pada tanggal 3 Agustus 2016 pukul 19.25 WIB

<http://radarbanyumas.co.id/buruknya-pelayanan-pembuatan-e-ktp-menjadi-persoalan-nasional/> diakses pada tanggal 3 Februari 2017 pukul 19.00 WIB

<http://www.radarbanten.co.id/pelayanan-pembuatan-e-ktp-dikeluhkan/> diakses pada tanggal 3 Februari 2017 pukul 19.00 WIB