

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

(Skripsi)

Oleh

BAGAS SAPUTRA

1816021058



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2023

ABSTRAK

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

Oleh

BAGAS SAPUTRA

Masyarakat penyandang disabilitas senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas. Khususnya dalam pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Hal ini diduga karena pelayanan pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung belum memadai pada indikator waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Teori yang digunakan adalah kepuasan dan pelayanan dan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat penyandang disabilitas merasa puas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masyarakat penyandang disabilitas merasa puas terhadap delapan indikator yaitu: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Namun, masyarakat masih merasa tidak puas mengenai indikator waktu dalam pembuatan E-KTP bagi penyandang disabilitas. Maka, diharapkan waktu dalam pembuatan E-KTP dipercepat dan petugas pelayanan publik dapat memelihara kondisi fasilitas penyandang disabilitas yang sudah disediakan.

Kata Kunci: E-KTP, Kepuasan, Pelayanan

ABSTRACT

SATISFACTION OF PEOPLE WITH DISABILITIES WITH THE SERVICES FOR MAKING E-KTP IN THE CITY OF BANDAR LAMPUNG

By

BAGAS SAPUTRA

People with disabilities always demand quality public services. Especially in making Electronic Identity Cards (E-KTP). This is allegedly because the services for making E-KTP carried out at the Population and Civil Registry Agency (Disdukcapil) Bandar Lampung of City are inadequate. This study aims to determine the satisfaction of people with disabilities with the service for making E-KTP in Bandar Lampung of City. The theory used is satisfaction and service, While the research method used is qualitative research. The results of the study show that people with disabilities are satisfied with the service for making E-KTPs organized by the Disdukcapil, Bandar Lampung of City. Based on the research results, it can be concluded that people with disabilities are satisfied with eight indicators, namely: requirements, system mechanisms and procedures, cost, product specifications of service types, implementer's competence, implementer's behavior, handling of complaints, suggestions, and inputs, facilities and infrastructure. However, the community still feels dissatisfied with the indicator of time in making E-KTP for people with disabilities. Therefore, it is hoped that the time for making E-KTP can be accelerated and public service officers can maintain the conditions of the facilities for people with disabilities that have been provided.

Keywords: E-KTP, Satisfaction, Service

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

Oleh

BAGAS SAPUTRA

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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

Nama Mahasiswa : **Bagas Saputra**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1816021058**

Program Studi : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**


Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing


Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.
NIP. 19600729 199010 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan


Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.
NIP. 19611218 198902 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si.

Penguji Utama : Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juni 2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 22 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan



Bagas Saputra
NPM. 1816021058

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Bagas Saputra, Tempat tanggal lahir Bandar Lampung, 8 April 2000. Jenjang pendidikan Penulis dimulai pada tahun 2006-2012 di Sekolah Dasar Al Kautsar Bandar Lampung. Setelah lulus Sekolah Dasar, pada tahun 2012-2015 Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Al Kautsar Bandar Lampung. Selanjutnya pada tahun 2015-2018 Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Al Kautsar Bandar Lampung. Kemudian pada tahun 2018 Penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Selama Penulis melaksanakan studi pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung, berbagai kegiatan diikuti baik akademik maupun non-akademik demi menunjang kapasitas diri penulis. Pada tahun 2021 penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sukajaya, Kecamatan Rajabasa Jaya, Kota Bandar Lampung. Selanjutnya, pada Bulan Agustus 2021 – September 2021 penulis juga melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)/Magang di Dinas Binas Marga Bina Konstruksi Provinsi Lampung.

Demikian sekelumit aktivitas Penulis pada masa perkuliahan, sejak rentang tahun 2018-2022. Seluruh aktivitas dan pencapaian usaha merupakan kinerja Penulis yang bertujuan sebagai jalan menuju hidup yang lebih bermanfaat.

MOTTO

“Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al Baqarah Ayat 153)

“(Yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenteram.”

(QS. Ar Ra’ad Ayat 28)

“Jika kamu jujur, kamu akan bertahan. Jika kamu berbohong, kamu akan musnah”

(Khalid Bin Walid)

“jikalau kita letih karena kebaikan, maka sesungguhnya keletihan itu akan hilang dan kebaikan akan kekal. Namun jikalau kita bersenang-senang dengan dosa, maka sesungguhnya kesenangan itu akan hilang, dan dosa itu akan kekal”

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil Alamin segala puji dan syukur bagi Allah SWT yangtelah meridhai segala ikhlar hamba-Mu, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan

Shalawat teriring salam, selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW,
yang selalu dinantikan syafaatnya di Yaumul Akhir

dan

Ku persembahkan karya ilmiah sederhana ini teruntuk ...

AYAH DAN IBUKU TERCINTA

I Putu Sujana dan Catur Widiana Sari

Yang tak henti ber-Ikhtiar dan ber-Doa demi keberlangsungan Anakmu menjalani hidup, beribu terimakasih tak dapat membalas semua jasamu demi membesarkan putra tersayang menjadi insan yang berguna.

Terimakasih untuk semua yang mendoakan dan mendukung selesainya skripsi ini, semoga segala kebaikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Almamater Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim.

Syukur Penulis haturkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang maha pengasih lagi maha penyayang yang telah melimpahkan nikmat, anugerah serta hidayahnya yang sangat luar biasa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung”. Sanjungan shalawat dan tak khilaf tersampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sang revolusioner sejati yang telah tergores dalam sejarah memberikan inspirasi dan teladan yang luar biasa bagi umat manusia dan peradabannya, serta telah mengubah sejarah kehidupan kegelapan menjadi alam yang terang benderang sampai saat ini.

Skripsi ini merupakan karya ilmiah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Dalam penyusunan skripsi ini Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang Penulis miliki. Data yang tersaji dalam skripsi ini masih perlu untuk digali lebih dalam dan dikonfirmasi kebenarannya secara lebih ilmiah melalui teori yang ada, tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini mustahil dapat terwujud dengan baik.

Suatu kehormatan dan kebanggaan bagi Penulis melalui sanwacana ini mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang berkenan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, diantaranya :

1. Kepada Allah SWT atas segala apa yang Engkau berikan kepada hambamu yang selalu khilaf atas segala nikmat-Mu. Terima kasih atas segala limpahan

nikmat sehat, nikmat iman, nikmat islam yang selalu tercurah dalam setiap proses hidup yang hamba jalani, terimakasih atas kebesaran-Mu yang selalu memberikan kedamaian jiwa, serta hati yang lapang dalam menempuh kesulitan dihadapi.

2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P. selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan sekaligus Dosen Pembahas yang telah banyak memberikan kritik, saran dan masukan kepada Penulis semanjak Seminar Hasil hingga tahap akhir, semoga bapak selalu diberi kesehatan dan perlindungan oleh Allah SWT.
3. Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama. Terima kasih banyak pak karena bapak sudah sangat baik dan telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing Penulis dengan sabar. Semoga bapak selalu diberi kemudahan dalam hidup, keberkahan hidup kedepannya pak.
4. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.I.P. selaku Dosen Pembahas. Terima kasih atas segala saran dan kritik yang luar biasa dari skripsi Penulis sejak awal hingga menjelang Seminar Hasil sebelum tiba waktunya bapak untuk pensiun. Kritik, saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi Penulis sehingga saat ini skripsi Penulis terselesaikan dengan baik. Terima kasih banyak pak, semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan untuk bapak beserta keluarga.
5. Bapak Bendi Juantara, S.IP., M.A. Terima kasih atas bimbingan sejak Penulis masuk sebagai Mahasiswa Baru hingga Penulis telah menyelesaikan skripsi ini Bapak telah memberikan banyak perhatian selaku Dosen Pembimbing Akademik. Semoga ibu selalu diberikan kesehatan dan keberkahan.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung meski tak dapat disebutkan namanya satu persatu, tetapi tidak mengurangi rasa hormat Penulis kepada bapak dan ibu semua. Penulis sangat bersyukur dapat diajarkan oleh bapak dan ibu dosen semua. Terima kasih telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam Penulis.
7. Staff Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Mbak Shella, dan Bang Puput. Terima kasih sudah bersedia direpotkan dalam urusan administrasi perkuliahan, semoga sehat selalu dan dalam lindungan Allah SWT.

8. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, Bapak Ahmad Ruswenda, S.H., M.H yang sudah bersedia menjadi Narasumber. Semoga Bapak selalu sehat dan Murah Rezeki.
9. Kepada narasumber, Bapak Samsul Asep, Bapak Muhammad Sobri, Bapak Sukirman, dan ananda Alvito yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini. Terimakasih atas bantuannya, semoga sehat selalu dan diberikan rezeki yang berlimpah
10. Kepada Kepala Desa Rajabasa Jaya Bapak Sarwono, dan seluruh teman-teman KKN (Calakdo, Dona, Hafid, Uti, Tasya, Zidan), seluruh masyarakat Desa Sukajaya yang telah memberikan banyak pengalaman.
11. Kepada diriku sendiri, Bagas Saputra. Terima kasih banyak sudah mau berjuang sampai titik ini, terima kasih sudah mau berkorban agar skripsi ini bisa selesai, bismillahirrohmanirrohim semoga setelah ini bisa bekerja atau melanjutkan pendidikan di tempat yang sudah dicita-citakan dan didoakan disetiap sujud terakhir. Dan dapat melanjutkan hidup dengan baik, umur yang panjang, kesehatan, penuh keberkahan, dan keberlimpahan rezeki.
12. Kepada orangtua tercinta, Ibu Catur Widiana Sari dan Ayah I Putu Sujana. Terima kasih untuk segala doa yang telah dicurahkan untukku, baik dalam proses penelitian maupun yang lainnya, serta untuk kerja kerasnya untuk menjadikan penulis menjadi insan yang berpendidikan tinggi dan bermanfaat bagi orang lain. Ucapan terimakasih tidak mampu membalas semua tetesan keringat dan do'a yang tak terhenti terpanjat untuk membesarkan putrimu tersayang menjadi seseorang yang berguna sesuai harapan Ibu dan Ayah. Bersimpuh maaf atas kesalahan yang pernah terwujud, dan maaf untuk air mata yang pernah keluar atas tindakanku. Berjuta terima kasih tidak akan terbalas untuk semua jasa Ibu dan Ayah. Semoga setiap langkahku membawa kebaikan dan kebahagiaan untuk Ibu dan Ayah, serta ilmu yang didapat dari pendidikan dapat bermanfaat bagi orang lain dan dapat menjadi amal jariyah untuk Ibu dan Ayah. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan perlindungan dimanapun Ibu dan Ayah berada, dan semoga keberhasilan dalam hidup

senantiasa Allah SWT berikan dalam hidupku agar diriku dapat terus menciptakan senyum bahagia di wajah Ibu dan Ayah.

13. Untuk adik-adikku tercinta Yudis dan Tia terima kasih banyak selama ini sudah banyak membantu kehidupan Penulis. Semoga kita berdua selalu akur, saling tolong menolong, saling memberikan dukungan sampai akhir hayat kita berdua. Semoga dimanapun daing penempatan, selalu diberikan kesehatan, rezeki yang berlimpah, umur yang panjang, kemudahan di setiap langkahnya.
14. Untuk Om Iqbal dan Tante Linda, terima kasih banyak telah memberikan banyak Ilmu dan Jalur kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk Perempuan bernama, Chintia Maharani Semoga Allah memberikan garis finish terbaiknya nanti untuk kita berdua.
16. Untuk sahabat terbaikku, Fadel A'la An Nasher. Terima kasih banyak telah selalu bersedia dan menyempatkan waktunya ketika mungkin semua orang belum bisa mengerti apa yang dirasa Penulis.
17. Untuk sahabat-sahabat terbaik dalam hidupku, Ardi, Dinda, Lia, Selvi, terima kasih banyak atas semua waktu yang telah diberikan kepada Penulis. Semoga kalian berdua menjadi orang sukses, bisa membanggakan keluarga.
18. Untuk teman-teman di jurusan Ilmu pemerintahan. See you on top guys, sukses, sukses, sukses.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan pada Penulis. Akhir kata Penulis menyadari, masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya, khususnya bagi Penulis dalam mengembangkan dan mengamalkan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 22 Agustus 2022

Bagas Saputra

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Definisi Kepuasan Masyarakat	13
2.2. Mengukur Kepuasan Masyarakat	15
2.3. Indikator Kepuasan Menurut KEPMENPAN	16
2.4. Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan	18
2.5. Definisi Pelayanan	19
2.6. Pelayanan E-KTP untuk Penyandang Disabilitas	22
2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	24
2.8. Harapan Pelanggan	25
2.9. Kerangka Pikir	26
III. METODE PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian	27
3.2. Jenis Penelitian	28
3.3. Lokasi Penelitian	28
3.4. Fokus Penelitian	29
3.5. Jenis Data	31
3.6. Informan Penelitian	31
3.7. Teknik Pengumpulan Data	32
3.8. Teknik Pengolahan Data	35
3.9. Teknik Analisis Data	36
IV. GAMBARAN UMUM	38
4.1. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung.....	38
4.2. Sejarah Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung.....	44
4.3. Fungsi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung.....	45

4.4. Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung.....	47
4.5. Fungsi dan Tugas berdasarkan Struktur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung.....	48
4.6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung.....	51
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
5.1. Hasil	53
5.1.1. Persyaratan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	53
5.1.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	56
5.1.3. Waktu Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	60
5.1.4. Biaya atau Tarif Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	62
5.1.5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	65
5.1.6. Kompetensi Pelaksana di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	68
5.1.7. Perilaku Pelaksana dalam Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	71
5.1.8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	75
5.1.9. Sarana dan Prasarana di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	78
5.2. Pembahasan	82
5.2.1. Persyaratan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	82
5.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	83
5.2.3. Waktu Pelayanan Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	84
5.2.4. Biaya atau Tarif Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	85
5.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	85
5.2.6. Kompetensi Pelaksana di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	85
5.2.7. Perilaku Pelaksana dalam Pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	86
5.2.8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	86
5.2.9. Sarana dan Prasarana di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	87
VI. SIMPULAN DAN SARAN.....	88

6.1. Kesimpulan	88
6.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas Kota Bandar Lampung	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir	25
Gambar 2. Persyaratan Pembuatan E-KTP	56
Gambar 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	59
Gambar 4. Biaya atau Tarif Pembuatan E-KTP	64
Gambar 5. Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung	68
Gambar 6. Kompetensi Pelaksana Pembuatan E-KTP.....	71
Gambar 7. Perilaku Pelaksana Pembuatan E-KTP.....	74
Gambar 8. Loker Pengaduan Saran dan Prasarana	77
Gambar 9. Alat Perekaman Pembuatan E-KTP	80
Gambar 10. Kursi Roda untuk Penyandang Disabilitas	80
Gambar 11. Jalur Pedestrian untuk Penyandang Disabilitas	81

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kehidupan masyarakat saat ini mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan masyarakat sekarang ini adalah perubahan pola pikir masyarakat yang semakin kritis. Hal tersebut terjadi karena sudah banyak masyarakat yang berpendidikan tinggi dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapat pelayanan yang baik dari pemerintah.

Dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terdapat pengertian bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Diberlakukannya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah semakin menegaskan bahwa pemerintah daerah diarahkan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan pelayanan. Karena hakekat pemerintahan adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintahan diadakan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi adalah untuk melayani rakyat, dengan kata lain pemerintah adalah “pelayan rakyat”. Setidaknya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). (Widodo, 2001)

Fungsi pelayanan masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya berkaitan erat dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dibentuk suatu sistem Administrasi Kependudukan yang sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang profesional.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Kartu Tanda Penduduk elektronik atau (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Penerapan E-KTP yang sedang dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat dan mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan yang terintegrasi di seluruh kabupaten/kota, provinsi maupun *database* kependudukan secara nasional.

Membahas mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung saat ini masih banyak terdapat masalah-masalah yang terjadi. Salah satu kasus, mengenai program E-KTP ditulis oleh Fajar.co.id, 13 Mei 2020 dimana Lembaga Independen pengawas pelayanan publik, Ombudsman Kota Bandar Lampung menilai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih lemah dan tidak transparan. Selain persoalan infrastruktur, ketidakpastian layanan seperti lamanya waktu pencetakan serta prosedur perbaikan data E-KTP masih menjadi persoalan yang serius. Proses pelayanan E-KTP tidak terdapat kepastian atau informasi yang pasti kepada pihak-pihak terkait baik itu Lembaga ataupun masyarakat. Fakta dilapangan menunjukkan, beberapa kelurahan, kecamatan dan pihak-pihak terkait tidak mengetahui update informasi prosedur layanan online yang ditawarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam kondisi pandemi seperti saat ini, khususnya yang berkaitan dengan prosedur pelayanan E-KTP dan permasalahan pelayanan online melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hanya sekedar formalitas.

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang melaksanakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Salah satu pelayanan publik dibidang kependudukan di Kota Bandar Lampung adalah E-KTP. Berdasarkan data informasi yang diperoleh mengenai persoalan E-KTP Kota Bandar Lampung banyak permasalahan yang bersangkutan dengan kepuasan masyarakat khususnya penyandang disabilitas yang disebabkan oleh hambatan berupa sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas belum memadai dan kurangnya informasi keberadaan penyandang disabilitas yang wajib mempunyai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) atau usia 17 (tujuh belas) tahun. Penyandang disabilitas di Kota Bandar Lampung sering disebut penyandang cacat atau orang tidak normal. Istilah ini sangat mempengaruhi secara langsung terhadap perlakuan masyarakat maupun pemerintah terhadap keberadaan penyandang disabilitas khususnya dalam pelayanan publik. Image tersebut akan semakin lemah ketika di masa saat ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Dimana seharusnya

dengan permasalahan ini justru menjadi momen yang baik untuk melakukan suatu perubahan ke arah yang lebih baik lagi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Permasalahan di atas dapat disimpulkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelayanan petugas Disdukcapil Kota Bandar Lampung terhadap masyarakat Kota Bandar Lampung dalam pembuatan E-KTP.

E-KTP adalah KTP jenis terbaru yang dapat digunakan di media elektronik dengan sistem informasi yang padu, melalui server pemerintah dan data chip yang ada didalamnya dapat diolah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Isi chip tersebut adalah data dari pemilik E-KTP seperti sidik jari, kode retina mata, tanda tangan, postur wajah, dan informasi lain dari KTP lama seperti Nama, Golongan Darah, Alamat, Pekerjaan, Status Pernikahan, Agama, sehingga setiap data tersebut dari satu orang dengan orang lain akan mengalami perbedaan yang jelas dan tidak dapat menimbulkan kemungkinan adanya E-KTP ganda.

Saat melayani masyarakat, pemerintah kota juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat khususnya penyandang disabilitas adalah kurangnya sarana dan prasarana dalam pembuatan E-KTP serta kurangnya informasi keberadaan penyandang disabilitas yang wajib mempunyai Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) atau usia 17 (tujuh belas) tahun. (Subekti, 2021)

Penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai keterbatasan fisik atau mental. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 penyandang disabilitas adalah orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan atau sensorik dalam jangka waktu lama dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya

berdasarkan kesamaan hak. Penyandang disabilitas bisa juga disebut difabel (Sugi Rahayu, 2013),

istilah difabel berasal dari Bahasa Inggris dengan asal kata *different ability people*, yang bermakna manusia yang memiliki kemampuan berbeda. Sebutan “difabel” ini sangat familiar di masyarakat Indonesia dibandingkan dengan sebutan orang cacat yang mempunyai nilai negatif yang membuat adanya diskriminasi atau pembagian strata sosial. Adanya label “orang cacat” tersebut membuat penyandang disabilitas sulit untuk berbaur atau berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat (Mumpuni & Zainudin, 2018).

Pada kenyataannya, dalam hal pelayanan publik hampir semua diperuntukkan untuk orang-orang normal saja. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kurang berpihak terhadap penyandang disabilitas. Hal ini nampak seperti kurangnya ketersediaan fasilitas layanan bagi penyandang disabilitas dalam mengakses pelayanan publik baik dalam pembuatan identitas kependudukan (KTP, KK dan identitas lainnya) serta kepentingan di tempat pelayanan lainnya.

Mengenai pelayanan bagi penyandang disabilitas yang diberikan oleh pihak Disdukcapil kota Bandar Lampung, berikut terdapat data penyandang disabilitas yang didata oleh Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung tahun 2021 :

Tabel 1. Data Penyandang Disabilitas Kota Bandar Lampung

Kecamatan	Banyak Penyandang Disabilitas (Jiwa)								
	Tuna Netra/ Buta	Tuna Rungu /Tuli	Tuna Wicara /Bisu	Tuna Rungu Wicara/ Tuli Bisu	Tuna Daksa	Tuna Grahita	Tuna laras	Tuna Eks Kusta	Tuna Ganda
	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Teluk betung	7	1	0	5	3	9	9	0	3

Teluk Betuk Timur	2	1	7	5	2	5	6	0	0
Teluk Betung Selatan	5	0	3	2	2	6	2	0	1
Bumi Waras	1	2	4	7	11	6	6	1	0
Panjang	14	24	15	12	21	11	15	0	0
Tanjung Karang Timur	3	0	1	0	8	6	3	0	0
Kedamaian	8	3	2	1	10	17	3	0	1
Teluk Betung Utara	4	5	1	7	22	12	11	0	9
Tanjung Karang Pusat	1	0	0	2	2	0	0	0	0
Enggal	5	8	3	7	7	8	4	0	1
Tanjung Karang Barat	5	6	5	9	9	14	5	0	0
Kemiling	47	19	9	12	11	12	10	0	0
langkapura	21	8	9	8	3	6	0	0	0
Kedaton	1	0	2	1	21	46	0	0	0
Rajabasa	11	0	0	2	0	0	0	0	0
Tanjung Senang	1	0	1	0	1	0	0	0	0
Labuhan Ratu	9	2	0	1	0	4	1	0	0
Sukarame	6	0	0	9	10	16	4	0	0
Sukabumi	0	1	3	12	8	10	13	0	1
Way Halim	0	0	0	0	4	3	0	0	0
Kota Bandar Lampung	151	90	65	102	155	191	92	1	16

Sumber : Data Badan Pusat Statistika Kota Bandar Lampung Tahun 2021

Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini masih terkesan kurang adanya sinergis dari faktor-faktor yang melatarbelakangi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menjadi “pekerjaan rumah” sendiri bagi para aparatur pemberi layanan dengan berbagai cara harus mampu menghasilkan layanan yang cepat, tepat dan murah sehingga dapat membantu masyarakat sebagaimana sesuai dengan tugas pokok dari

aparatur pemerintah adalah memberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien dan mengenai kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih perlu di teliti lebih dalam apakah sudah lancar atau masih ada kendala-kendala tertentu serta fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. Beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu diteliti mengenai seberapa efektif pelayanan yang sudah ada sekarang.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan penelitian ini akan mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dan terdiri dari beberapa jurnal yang tergabung dari jurnal nasional, yaitu adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/tahun	Judul	Deskripsi
1	2	3	4
1.	Agus Mulia Siregar (2014)	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan	Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan Akta Kelahiran yang diukur dari 14 unsur pelayanan. Dari ke 14 unsur pelayanan, hanya terdapat dua unsur pelayanan, yaitu tanggung jawab petugas pelayanan dan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 9 unsur pelayanan
2.	Arlita Rakhmah (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP (Kartu	kualitas pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Disdukapil Surabaya sudah cukup baik, namun

1	2	3	4
		Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil	ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah
		Disdukcapil) Kota Surabaya	komunikasi. Seharusnya pihak Disdukcapil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil E-KTP mereka.
3.	Agus Sofyan (2016)	Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat	Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berdasarkan pada 10 prinsip pelayanan yang ada, ternyata 5 dari 10 prinsip tersebut telah dapat dijalankan dengan baik, kelima prinsip dimaksud adalah mengenai Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Keamanan, Tanggungjawab dan Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan. Selanjutnya 5 (lima) prinsip dari 10 prinsip tersebut, ternyata dalam memberikan pelayanan pada dinas dimaksud, belum dapat terealisasi secara baik, sehingga masih perlu peningkatan kinerja pelayanan agar mencapai pada terciptanya pelayanan prima pada dinas tersebut. Kelima prinsip dimaksud adalah hal-hal yang berkaitan dengan Kepastian Waktu Pelayanan, Akurasi

1	2	3	4
			Produk Pelayanan, Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan, Kemudahan Akses dan Kenyamanan dalam memberikan pelayanan
4.	Rudi Rinaldi (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah Kualitas Sumber Daya Alam (SDM) yang masih rendah (masih kurang kesadaran dan motivasi dalam pemberian
5.	Junaidi Abdilah, (2015)	Pelaksanaan Pemilu Yang Aksesibel dan NonDiskriminasi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak-Hak Politik Penyandang Disabilitas	Penelitian ini menganalisa bagaimana upaya pemenuhan hak-hak politik penyandang disabilitas Indonesia melalui pelaksanaan pemilu yang tidak hanya dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil, melainkan harus aksesibel dan non-diskriminasi bagi penyandang disabilitas.
6.	Fahmi Rezha, Siti Rochmah (2017)	Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Depok)	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data eKTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah

	Yayat Rukayat (2017)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu	Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan
1	2	3	4
			oleh penyedia layanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8.	Masadib Akmal Vyandri, (2013)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-Ktp	Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan e-KTP dan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan e-KTP. Metode penelitiannya adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) proses pembuatan e-KTP masih panjang dan berbelit. 2) Masyarakat sangat mendukung keterbatasan peralatan, ketidakjelasan jadwal

1	2	3	4
			perekaman, dan listrik menjadi hambatan dalam pelayanan cepat dan tepat.

Sumber : Diolah Peneliti, 2022

Secara keseluruhan bahwa penelitian di atas masing-masing memiliki kesamaan dalam substansi kajian, yaitu bagaimana lembaga yang memberikan pelayanan publik, seperti Kantor Disdukcapil atau pemerintah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas baik itu etika pelayanan, ketepatan waktu dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil itu sendiri dan kualitas pelayanan publik dapat diukur dari penilaian masyarakat sebagai pelanggan/costumer atau pengguna jasa dan pemerintah sebagai penyelenggara atau sebagai penyedia layanan. Sementara permasalahan-permasalahan disemua kantor Disdukcapil berbeda-beda. Meskipun ada beberapa dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pelayanan publik di daerah yang diteliti berhasil atau setidaknya menghampiri sukses atau berhasil sesuai yang diamanatkan oleh Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik atau aturan yang telah dibuat oleh pemerintah itu sendiri berdasarkan Undang-undang 25 Tahun 2009.

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, mengenai pembuatan E-KTP bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih belum maksimal, meskipun peraturan perundang-undangan terkait pembuatan E-KTP sudah mengaturnya. Ketika peraturan dengan jelas sudah mengatur, namun pada realitanya dilapangan masyarakat penyandang disabilitas masih kesulitan dalam segi aksesibilitas pada pelayanan publik. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait, bagaimana Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pembuatan E-KTP di kota Bandar Lampung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang Masalah, maka rumusan masalah yang diajukan oleh peneliti adalah :

Bagaimana Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah penelitian ini bertujuan, yaitu Untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pemerintahan, terutama tentang Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

2. Secara Praktis.

Manfaat secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penilaian terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota bandar Lampung dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. (Kotler P. a., 2007)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. (Islami, 2018)

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. (Rezha, 2013)

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali atau mengkonsumsi produk, (Nirwana, 2004).

Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectative*). (Zikmund, 2003)

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keunggulan layanan dapat dibentuk melalui pengintegrasian empat *pillar service excellence* yang saling berkaitan erat, yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan. (Weenas, 2013)

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

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

Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

2.2. Mengukur Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Publik pun dapat diukur dengan menggunakan sejumlah alat umpan balik sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

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

2. Publik Samaran

Organisasi publik dapat mengirim pegawainya atau melalui orang lain untuk berpura pura menjadi pengguna pelayanan organisasi publik serta melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai organisasi publik tersebut secara

langsung, sehingga terlihat jelas kinerja pegawai dalam melayani publik sesungguhnya. (Sugeng, 2018)

2.3. Indikator Kepuasan Menurut KEPMENPAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sesuai nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sesuai tujuan ini penulis mengacu pada KEPMENPAN No 16 Tahun 2014 yang meliputi sembilan indikator yang relevan. Untuk memberi suatu pemikiran agar mendapatkan kemudahan dalam penelitian, maka Dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

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

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

4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Menurut Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak ada biaya yang dikenakan dalam pembuatan E-KTP.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses mendefinisikan produk atau layanan dapat dilakukan berdasarkan *output* yang dihasilkan pada tiap langkah pengurusan layanan pembuatan E-KTP. (Trisna, 2003)
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan bersikap ramah, bertutur kata yang baik, dan sopan. Adapun sikap yang harus dihindari dalam pelayanan seperti membeda-bedakan masyarakat berdasarkan golongan
8. Penanganan Pengaduan Saran dan masukan, yaitu Pelaksanaan penanganan pengelolaan pengaduan dengan fokus terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan melalui sarana pengaduan, adanya penanganan dari petugas pelayanan dan tindak lanjut pengaduan berdasar pada ketentuan yang berlaku.

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

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

2.4. Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan

Faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

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

lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu. (Oktiani, 2018)

2.5. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak-pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dan pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pasien. (Kotler, 2011)

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa pelayanan yang ditawarkan. Pelayanan berhubungan dengan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna layanan serta ketepatan dalam penyampaian untuk memenuhi harapan pengguna layanan. (Algifari, 2016)

Pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. (Rahadi, 2010)

Demikian pula dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini masih terkesan kurang adanya sinergis dari faktor-faktor yang melatarbelakangi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit,

lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menjadi “pekerjaan rumah” sendiri bagi para aparatur pemberi layanan dengan berbagai cara harus mampu menghasilkan layanan yang cepat, tepat dan murah sehingga dapat membantu masyarakat sebagaimana sesuai dengan tugas pokok dari aparatur pemerintah adalah memberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien dan mengenai kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung masih perlu di teliti lebih dalam apakah sudah lancar atau masih ada kendala-kendala tertentu serta fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan. Beberapa hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima, sehingga perlu diteliti mengenai seberapa efektif pelayanan yang sudah ada sekarang.

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

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (Nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai dengan tidak baik.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

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

Kepuasan masyarakat tergantung pada pelayanan yang diterima. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan pemberi jasa untuk memenuhi keinginan pelanggannya. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh masyarakat, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menggunakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap masyarakat dari pertama kali datang, sampai masyarakat meninggalkan Kantor Disdukcapil.

2.6. Pelayanan E-KTP untuk Penyandang Disabilitas

1. Pengertian Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas atau dalam istilah “difiable” (*differently abled people*) adalah orang-orang yang memiliki perbedaan kemampuan dalam artian orang yang berkelainan, cacat atau tidak normal. Penyandang disabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penyandang dapat diartikan orang yang menyandang (menderita) sesuatu.

Penyandang disabilitas memang istilah yang diperuntukan kepada mereka yang memiliki kelainan baik secara fisik maupun non fisik. Akan tetapi, penyandang disabilitas juga terdapat dalam tiga pengelompokan yaitu 1) Kelompok kelainan secara fisik, terdiri dari tunadaksa, tunanetra dan tunarungu; 2) Kelompok kelainan secara non-fisik, terdiri dari tunagrahita, hiperaktif dan autisme; 3) Kelompok kelainan ganda (mengalami kelainan jenis kelamin).

Adapun faktor penyebab disabilitas menurut Sapto Nugroho & Rinawati Utami yaitu:

- a) Cacat bawaan sejak lahir (*congenital*) merupakan kelainan pembentukan organ-organ pada saat masa kehamilan. Biasanya disebabkan oleh serangan virus, gizi buruk, serta penyakit menular.
- b) Cacat didapat (*acquired*) merupakan cacat yang dikarenakan kecelakaan lalu lintas atau penyaki-penyakit kronis.

2. Pelayanan E-KTP untuk Penyandang Disabilitas

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

- 1) Hak didata sebagai penduduk dengan disabilitas dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 2) Mendapatkan dokumen kependudukan;
- 3) Mendapatkan kartu penyandang disabilitas. Seharusnya Undang-Undang tersebut menjadi acuan bagi pemerintah dalam melayani dan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas berhak untuk dipenuhi dan diperjuangkan haknya terutama dalam pembuatan E-KTP. Penyandang disabilitas layak untuk memperoleh dokumen kependudukan.

2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas layanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap suatu layanan. Selanjutnya bagaimana timbulnya kepuasan atau ketidakpuasan yang disebabkan oleh perbedaan antara harapan masyarakat terhadap kualitas produk dengan kenyataannya. (Vyandri, 2014)

Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi, sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukkan suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layanan, dalam hal ini adalah masyarakat. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. (Lupiyoadi, 2001)

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

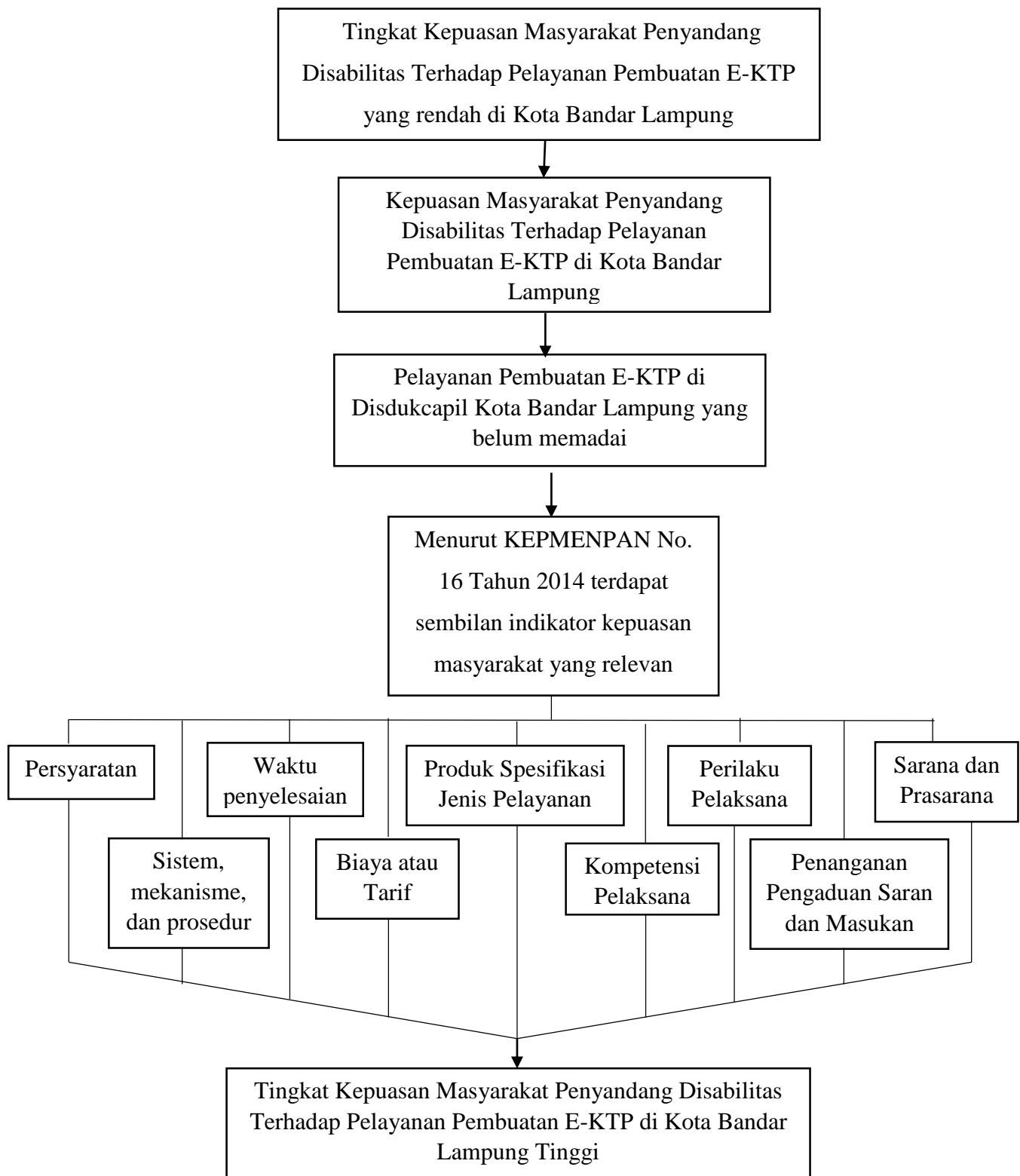
2.8. Harapan Pelanggan

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

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

2.9. Kerangka Pikir

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



Gambar 1 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian analisis isi deskriptif. Analisis isi deskriptif digunakan untuk menggambarkan suatu pesan atau suatu teks tertentu. Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian kualitatif dinilai lebih tepat untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang diamati. Penelitian kualitatif bertujuan mendapatkan analisis pengamatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. (Eriyanto., 2011)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, data yang mengandung makna, makna disini adalah yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, peneliti memilih metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena sesuai dengan masalah yang dilihat. Selain itu alasan peneliti tidak menggunakan metode kuantitatif dikarenakan bukan meneliti yang berfokus pada sampel tertentu untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan bukan juga menggunakan *mix methode* yang menggunakan atau menggabungkan kedua pendekatan penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, yaitu melihat dari fenomena yang alamiah oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara *holistic* dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode penelitian. (Moleong, 2014)

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. (Moleong, 2014) *Purposive sampling* merupakan teknik dalam menentukan pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D., 2014)

Pertimbangan tertentu ini seperti, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan/inginkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara observasi dalam dokumentasi. (Maria Stella, 2019)

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D., 2014)

3.3. Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini Peneliti memilih lokasi di Dinas Kependudukan dan Cacatan Sipil Kota Bandar Lampung berlokasi di Jalan Dokter Susilo No.1A, Sumur Batu, Kecamatan Teluk Betung Utara, Kota Bandar Lampung. Disdukcapil Kota Bandar Lampung merupakan unsur pelaksana otonom daerah yang melaksanakan urusan

pemerintahan yang dipimpin oleh seseorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

3.4. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada hal-hal yang diperhatikan oleh Petugas Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam memaksimalkan Kinerja Pelayanan dalam pembuatan E-KTP yang didasari oleh KEPMENPAN No 14 Tahun 2014 yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung dengan menggunakan dua teori, yaitu teori pelayanan dan teori kepuasan. Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) nomor 14/2014 tentang survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, indikatornya sebagai berikut :

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Permintaan layanan adalah syarat yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penyediaan. (Trisna, 2003)
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur tersebut merupakan prosedur standar pelayanan bagi penerima layanan.. (Trisna, 2003)
3. Waktu, Penyelesaian, yaitu waktu layanan merupakan jumlah kurun waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian keseluruhan proses layanan pada tiap jenis layanan. (Trisna, 2003)
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Menurut Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak ada biaya yang dikenakan dalam pembuatan E-KTP.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Trisna, 2003)
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan. sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan bersikap ramah, bertutur kata yang baik, dan sopan.
8. Penanganan Pengaduan Saran dan masukan, yaitu Pelaksanaan penanganan pengelolaan pengaduan dengan fokus terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan melalui sarana pengaduan, adanya penanganan dari petugas pelayanan dan tindak lanjut pengaduan berdasar pada ketentuan yang berlaku. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. (Eprilianto, 2019)
9. Sarana dan Prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan seperti komputer alat perekaman dan kamera untuk foto E-KTP. Prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

3.5. Jenis Data

Sumber data penelitian ini ada dua yang terdiri atas data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara secara langsung dan terbuka terhadap informan yang dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji dan sesuai dengan keperluan data.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dan didapat dari sumber pendukung seperti dari buku, jurnal, undang-undang, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.6. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *sampling purposive*, dengan teknik ini kita menentukan terlebih dahulu informan yang akan diwawancarai dan dianggap paling mengetahui masalah yang ingin dikaji alasan peneliti menggunakan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil data secara objektif, dengan anggapan bahwa data yang diambil itu merupakan keterwakilan (representatif) bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung dari sumber datanya dapat dilakukan secara proposional demi keakuratan penelitian. Penentuan informan melalui prosedur *purposive* adalah salah satu strategi menentukan informan yang sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu. (Bungin, 2011)

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan
1.	Ahmad Ruswenda, S.H.,M.H.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2023

No	Nama	Penyandang Disabilitas	Kecamatan
1.	Samsul Asep	Tuna Daksa	Kedamaian
2.	Muhammad Sobri	Tuna Rungu Wicara	Rajabasa
3.	Sukirman	Tuna Grahita	Sukarame
4.	Alvito	Retradasi Mental	Sukarame

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2023

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan sumber pengambilan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti melalui prosedur dan teknik pengambilan data yang berupa observasi, wawancara maupun penggunaan instrumen pengukuran lainnya yang khusus dirancang sesuai dengan tujuan peneliti. (Rianto, 2004)

1. Observasi

Istilah observasi adalah metode atau cara menganalisis dan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju. yaitu peneliti akan terlibat dengan kegiatan subjek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Tujuan dilakukan pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai perilaku yang nyata dan memahami perilaku tersebut. (Suwandi, 2008)

Hasil kegiatan observasi ini bisa berupa foto atas peristiwa tersebut. Dalam melakukan observasi peneliti juga diwajibkan untuk menjaga jarak guna menghindari kesalahan secara sistematis. Pada Kamis, 8 Desember 2022 peneliti melakukan observasi bersama Bapak Ahmad Ruswenda di Disdukcapil Kota Bandar Lampung pada pukul 09.00 WIB. Dalam penelitian kali ini peneliti datang langsung untuk melihat aktivitas pelayanan pembuatan E-KTP dan melihat fasilitas yang tersedia bagi penyandang disabilitas. Adapun alat perolehan data yang digunakan adalah kamera untuk mendokumentasikan pada saat observasi, dan buku catatan.

2. Wawancara

Di samping observasi lapangan, peneliti juga menggunakan metode wawancara untuk pengumpulan data. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data. Wawancara dilakukan karena ada anggapan bahwa hanya subjeklah yang mengerti tentang diri mereka sendiri sehingga informasi yang tidak didapatkan melalui pengamatan atau alat lain, akan diperoleh melalui wawancara. (Rianto, 2004)

Untuk itu dalam kali ini pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan untuk mendapatkan data atau informasi terkait kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

Peneliti telah melakukan turun lapangan beberapa kali untuk melakukan wawancara di lokasi yang sudah Peneliti pilih sebelumnya. Wawancara Peneliti menggunakan wawancara mendalam dan direkam dengan bantuan HP Samsung A50S dan dicatat dalam buku catatan pribadi. Berikut deskripsi wawancara turun lapangan beserta informan yang Peneliti lakukan :

Pada Kamis, 08 Desember 2022 Peneliti mewawancarai Bapak Ahmad Ruswenda di Disdukcapil Kota Bandar Lampung pada pukul 10.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada Senin, 12 Desember 2022 Peneliti mewawancarai Bapak Samsul Asep di tempat tinggal beliau yang beralamat di Kecamatan Kedamaian pada pukul 10.00 WIB dan Peneliti mewawancarai ananda Alvito di tempat tinggal beliau di Kecamatan Sukarame pada pukul 14.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Pada Rabu, 14 Desember 2022 Peneliti mewawancarai Bapak Muhammad Sobri di tempat tinggal beliau yang beralamat di Kecamatan Rajabasa pada pukul 09.00 WIB dan Peneliti mewawancarai Bapak Sukirman di tempat tinggal beliau di Kecamatan Sukarame pada pukul 14.00 WIB dengan hasil wawancara terlampir.

Hasil wawancara ini setelah dianalisis oleh Peneliti menyatakan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang merupakan data sekunder, berupa buku buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, arsip-arsip, surat kabar, jurnal, majalah, serta data tertulis lainnya yang mendukung penelitian. “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara” (Raco, 2010)

Alasan peneliti menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi yaitu sebagai bahan bukti yang akurat dalam penelitian. Berikut dokumen terkait hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dan beberapa narasumber :

1. Dokumen wawancara bersama Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Dokumen bersama beberapa narasumber
3. Dokumen mengenai fasilitas bagi penyandang disabilitas

3.8. Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya setelah data terkumpul yaitu peneliti mengolah data tersebut. Teknik pengolahan data terdiri dari:

1. Editing

Editing adalah kegiatan dalam penelitian yang dilaksanakan dengan menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya untuk dipersiapkan pada proses selanjutnya. Peneliti mengolah data hasil wawancara dengan memeriksa kembali transkrip wawancara, apakah masih terdapat kesalahan dalam melakukan pengisiannya, tidak tepat, atau terdapat keterangan fiktif. Mengolah kegiatan observasi yaitu peneliti mengumpulkan data-data yang menarik dari hasil pengamatan sehingga dapat ditampilkan dengan baik.

2. Interpretasi Data

Pada tahapan ini data penelitian yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Interpretasi penulisan juga dilakukan dalam menampilkan data yang diperoleh dari cerita-cerita yang bersifat rahasia, peneliti memilih kata-kata terbaik sehingga tidak menimbulkan kesan yang dapat merugikan banyak pihak. (Singarimbun, 2008)

3.9. Teknik Analisis Data

Pada Jenis penelitian kualitatif ini, pengolahan data tidak harus dilakukan setelah data terkumpul atau pengolahan data selesai. Dalam hal ini, data sementara yang terkumpulkan, data yang sudah ada dapat diolah dan dilakukan analisis data secara bersamaan. Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali. Melalui teknik tersebut, akan digambarkan seluruh fakta yang diperoleh dari lapangan dengan menerapkan prosedur sebagai berikut: analisis deskriptif kualitatif dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian. Penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif kualitatif dengan berpedoman kepada teori-teori yang sesuai.

Suatu kegiatan mengolah data sehingga data tersebut dapat menjadi informasi. Penulis mengolah dan mengorganisasi data mentah ke dalam bentuk yang sesuai, teknis analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sejalan pelaksanaan tertulis dari lapangan. Proses reduksi data akan berlangsung hingga laporan akhir penelitian lengkap dapat tersusun.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu Peneliti dalam proses penelitian melakukan penyederhanaan, pemusatan data-data dari hasil penelitian wawancara di lapangan, yang bertujuan agar memudahkan penulis dalam melihat hasil penelitian wawancara dan memudahkan para pembaca melihat hasil penelitian wawancara dengan hasil yang sederhana dan akurat.

2. Penyajian Data

Langkah berikutnya setelah proses reduksi data berlangsung adalah penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan secara deskriptif yang mendeskripsikan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk Uraian Singkat, Bagan, dan sejenisnya. Ini bertujuan agar memudahkan memahami permasalahan atau fenomena yang diteliti.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yaitu sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat). (Idrus, 2009)

Dalam penelitian ini Peneliti menyimpulkan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung berdasarkan indikator kepuasan dan pelayanan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan hasil penelitian. Dalam hal ini, Peneliti menarik kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal yaitu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat penyandang disabilitas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Bandar Lampung.

IV. GAMBARAN UMUM

4.1. Gambaran Umum Kota Bandar Lampung

Pada tanggal 17 Juni 1682, berdasarkan keterangan duta kesultanan Banten dinyatakan bahwa “Lamongg Telokbetong” di tepi laut adalah tempat kedudukan seorang Dipati Tumenggung Nata Negara. Dari situlah (kini) Bandar Lampung lahir. Wilayah Kota Bandar Lampung di zaman Belanda, termasuk wilayah onder afdeling Telok-Betong yang dibentuk dengan Staatblad tahun 1912 meliputi Telok-Betong dan Tanjung Karang.

Pada zaman Jepang, Telok-Betong dan Tanjung Karang dijadikan Si (kota) di bawah pimpinan SICHU (bangsa Jepang) dan FUKU SICHU (bangsa Indonesia). Sejak kemerdekaan, berdasarkan UU Nomor 22 Tahun 1948, Kota Tanjung Karang dan Teluk Betung berstatus kota kecil sebagai bagian dari Kabupaten Lampung Selatan. Dasar hukum lainnya yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Nomor 4 Drt Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 55), Undang-Undang Nomor 5 Drt Tahun 1956 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 56) dan Undang-Undang Nomor 6 Drt Tahun 1957 (Lembaran Negara Tahun 1956 Nomor 57) tentang Pembentukan Daerah Tingkat II termasuk Kotapraja dalam lingkungan Daerah Tingkat I Sumatera Selatan sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Tahun 1959 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Nomor 1821). Sejak Keresidenan Lampung statusnya dinaikkan menjadi Provinsi, berdasarkan UU Nomor 18 tahun 1965 Kotapraja Tanjung Karang—Teluk Betung berubah menjadi Kotamadya Tanjung Karang—Teluk Betung sebelum akhirnya tahun 1983 melalui Peraturan

Pemerintah Nomor 24 Tahun 1983 tentang Perubahan Nama Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjungkarang-Telukbetung menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II Bandar Lampung (Lembaran Negara Tahun 1983 Nomor 30 (Tambahan Lembaran Negara Nomor 3254), kedua kota tersebut disebut Bandar Lampung sebagai ibukota Provinsi Lampung.

Luas wilayah Kota Bandar Lampung 192,2 km² dan sekitar 44,3 % dari keseluruhan wilayah, adalah merupakan kawasan perkotaan dan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001 sejak tanggal 3 Oktober 2001, wilayah Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 Kecamatan dan 124 Kelurahan. Sebagai ibukota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung selain sebagai pusat kegiatan pemerintahan, sosial politik, pendidikan dan kebudayaan, juga merupakan pusat kegiatan perekonomian, pusat perdagangan, industri, dan pariwisata. Letaknya yang strategis, menjadikan Daerah ini sebagai daerah transit kegiatan perekonomian antara Pulau Sumatera dan Pulau Jawa.

Kota Bandar Lampung memiliki luas 192,2 km² , yang secara geografis terletak 50 20' sampai dengan 50 30' lintang Selatan dan 1050 28' sampai dengan 1050 37' Bujur Timur. Kota tersebut berada di Teluk Lampung di bagian Selatan Provinsi Lampung dan di ujung Selatan Pulau Sumatera. Posisi tersebut menempatkan kota Bandar Lampung sebagai pintu gerbang antara pulau Jawa dan Sumatera.

Kota Tanjung Karang dan Teluk Betung yang kemudian menjadi Kota Bandar Lampung (1982) semula luasnya kurang lebih hanya 4.800 ha, dan saat ini telah berkembang menjadi seluas 192,2 km² . Kota Bandar Lampung terdiri dari 20 Kecamatan dan 126 Kelurahan secara administratif:

- Di sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Natar, Lampung Selatan;
- Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Padang Cermin, Ketibung dan Teluk Lampung;
- Di sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gedong Tataan dan Padang Cermin, Lampung Selatan;
- Di sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Bintang.

Wilayah Kota Bandar Lampung terletak pada ketinggian 0 sampai 500 meter di atas permukaan laut dengan topografi yang terdiri dari :

- Daerah pantai yaitu sekitar Teluk Betung bagian Selatan dan Panjang;
- Daerah perbukitan yaitu sekitar Teluk Betung bagian Utara;
- Daerah perbukitan tinggi dan sedikit bergelombang terdapat di sekitar Tanjung Karang bagian Barat yang dipengaruhi Gunung Balau;
- perbukitan Bukit Serampok di bagian Timur-Selatan teluk Lampung dan pulau-pulau kecil bagian Selatan.

Di tengah-tengah kota, mengalir sungai-sungai kecil yaitu Sungai Way Halim, Way Awi, Way Simpung di wilayah Tanjung Karang dan Way Kuripan, Way Balau, Way Kupang, Way Garuntang, Way Kuwala mengalir di daerah Teluk Betung. Daerah hulu sungai berada di bagian Selatan yaitu pada dataran pantai. Luas wilayah yang datar sampai landai meliputi 60%, landai sampai miring 35%, sangat miring sampai curam 5%.

Daerah perbukitan dan atau gunung tersebar pada beberapa kecamatan seperti Gunung Kuyit di Teluk Betung Selatan, Gunung Kelutum, Gunung Camang dan Gunung Kapuk di Tanjung Karang Timur, Gunung Sulah di Sukarame, Gunung Balau di Kedaton, Gunung Sari di Tanjung Karang Pusat dan Gunung Kucing di Tanjung Karang Barat.

Wilayah kota Bandar Lampung merupakan daerah perkotaan yang terus berkembang dari daerah tengah ke daerah pinggiran kota yang ditunjang fasilitas perhubungan dan penerangan. Pengembangan kota ditandai dengan tumbuhnya kawasan pemukiman, namun demikian daerah pinggiran belum terlihat jelas ciri perkotaannya.

1. Lokasi yang Strategis

Kota Bandar Lampung menempati posisi geografis yang sangat strategis, baik dalam konstelasi internasional, nasional maupun regional. Posisinya terhadap Singapura dan Jakarta merupakan potensi bagi pengambilan peran dalam kerja sama regional Indonesia-Malaysia-Singapura Growth Triangle (IMS-GT) maupun dalam menyongsong pasar bebas AFTA. Dari segi jarak, kedudukan kota Bandar Lampung terhadap kota-kota besar seperti Jakarta dan wilayah pertumbuhan ekonomi Jabodetabek, Banten, serta Jawa Barat menjadikannya salah satu pilihan bagi relokasi dan tempat limpahan kegiatan ekonomi dari wilayah tersebut. Dalam kaitan ini, Bandar Lampung menjadi bagian dari poros pertumbuhan Pantai Utara Jawa dan bagian dari proses perkembangan Pulau Jawa bagian barat.

Dalam kedudukannya kini, Bandar Lampung menjadi salah satu unggulan untuk menjadi pusat pertumbuhan Sumatera bagian Selatan. Lokasinya di ujung Selatan Pulau Sumatera akan memantapkan posisinya sebagai pintu gerbang utama Pulau Jawa dengan Sumatera.

Kedudukan Bandar Lampung pada posisi geografis yang strategis ini didukung pula oleh aksesibilitas yang tinggi. Bandar Lampung dapat dicapai melalui jalan raya Trans Sumatera, transportasi laut melalui Pelabuhan Bakauheni dan Pelabuhan Panjang, serta jalur udara melalui Bandar Udara Radin Inten II yang berjarak lebih kurang 18 km dari Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung pun memiliki posisi yang menguntungkan terhadap obyek dan daya tarik wisata nasional maupun internasional, seperti Gunung Krakatau, Pelatihan Gajah Way Kambas dan lain sebagainya.

2. Potensi Alam

Kota Bandar Lampung memiliki wilayah seluas 192,2 km². Dengan luas wilayah terbangun sebesar lebih kurang 54,93 km². Bandar Lampung memiliki kawasan tak terbangun yang cukup untuk dimanfaatkan bagi berbagai aktifitas perkotaan.

Selain wilayah yang luas, Kota Bandar Lampung juga memiliki potensi alam yang sangat indah, terutama laut dan perbukitannya. Kekhasan morfologinya mulai dari pegunungan, perbukitan, daratan, hingga pantai yang terletak di bagian dalam Teluk Lampung, menjadikan kota Bandar Lampung sangat potensial untuk dikunjungi wisatawan. Citra endogenik “laut dan gunung” tersebut merupakan potensi keindahan dan daya tarik tersendiri bagi Kota Bandar Lampung.

Pantai yang berada di Kota Bandar Lampung memiliki pemandangan yang mempesona. Pantai Bandar Lampung ini memiliki keistimewaan tersendiri yaitu terletak di suatu teluk yang nyaman, dengan keindahan panorama laut dan beberapa gugusan pulau kecil di tengah laut, yang potensial dikembangkan untuk wisata rekreasi bahari. Hal ini juga ditunjang oleh letaknya yang tidak jauh dari pusat kota. Fisiografi tersebut memanjang dari Tarahan, Panjang, Way Lunik, Teluk Betung, Pesawahan, sampai ke arah Lempasing. Keindahan pantai dan Teluk Lampung ini dapat menjadi modal utama bagi Bandar Lampung untuk mengembangkan diri sebagai Kota Pantai (*waterfront city*). Dalam pengisian rencana pengembangan kota pantai, telah dilaksanakan reklamasi pantai oleh

pihak swasta yang seluruhnya mencakup areal seluas 350 hektar lebih. Perbukitan yang terletak di pusat kota dan bagian kota lainnya, juga merupakan potensi alam yang secara khas dimiliki oleh Bandar Lampung. Selain berfungsi lindung bagi pelestarian tata air dan konservasi tanah, perbukitan dengan tanaman hijaunya akan berfungsi pula sebagai paru-paru kota. Pemanfaatannya yang terbatas dapat diselaraskan dengan pengembangan wisata hutan raya.

3. Dukungan Wilayah Belakang

Kota Bandar Lampung didukung oleh hinterland yang merupakan wilayah penghasil perikanan, perkebunan dan lokasi berbagai industri. Dengan wilayah 35.376.50 km², Propinsi Lampung dijuluki wilayah unggulan, sentra pertumbuhan industri baru dan pintu gerbang lintas Jawa-Sumatera. Provinsi Lampung tumbuh menjadi wilayah penyangga bagi kegiatan pertanian dan industri pengolah hasil pertanian. Tanaman perkebunan telah memperlihatkan perkembangan yang berarti sehingga sebagian diantaranya mampu menjadi salah satu pemasok produk nasional. Komoditi yang memegang peranan penting adalah gula, kelapa, lada, dan kopi robusta.

Provinsi ini segera akan menjadi daerah produsen gula terbesar di Indonesia yang mampu memasok 40% kebutuhan gula nasional, setelah berbagai daerah produsen di Pulau Jawa menghadapi keterbatasan lahan tebu. Iklim industri gula yang sehat sejak dua tahun terakhir menjadikan Lampung sebagai lumbung gula nasional, disamping produk gula tetes yang diekspor. Selain gula, Propinsi Lampung juga diharapkan mampu memasok kebutuhan daging segar. Sub sektor peternakan juga tumbuh pesat melalui pola PIR dan didukung pihak swasta melalui program kemitraan. Sub sektor perikanan juga mencatat perkembangan yang positif, terutama untuk komoditi udang yang ditenak di pertambakan.

Kegiatan industri yang terkait dengan hasil produksi pertanian selama ini relatif berkembang, dan Propinsi Lampung kini menjadi salah satu sentra agroindustri pada skala nasional, dengan kopi dan lada sebagai komoditi tradisional andalan.

Namun demikian propinsi ini juga menunjukkan kecenderungan diminati oleh industri manufaktur dan kimia baik dalam rangka PMDN maupun PMA sebagai limpahan kegiatan industri di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi (Jabodetabek), Banten dan Jawa Barat yang semakin padat. Peran pihak swasta dalam perkembangan Propinsi Lampung terlihat dari arus investasi yang tinggi, dimana lebih dari separuhnya ditujukan untuk bidang pertanian dan agroindustri.

Sebagai pusat kegiatan Propinsi Lampung, sekitar 12,4% lebih penduduk Provinsi berada di Kota Bandar Lampung. Berbagai pelayanan bagi wilayah yang lebih luas disediakan oleh Kota Bandar Lampung, baik dalam bidang pemerintahan, niaga, jasa keuangan, pendidikan, dan sebagainya. Peran sebagai pusat pertumbuhan ditunjang oleh rencana peningkatan aksesibilitas dari dan ke Kota Bandar Lampung. Dalam upaya mewujudkan tercapainya mekanisme sistem pusat pertumbuhan di Propinsi Lampung, ada tiga jalur lintas sumatera, yaitu :

- jalur tengah, mulai pelabuhan Bakauheni—Bandar Lampung—Kotabumi dan selanjutnya ke Muara Enim;
- jalur lintas Barat, mulai dari Bandar Lampung—Kota Agung—Liwa dan selanjutnya ke Propinsi Bengkulu;
- jalur lintas Timur, mulai Pelabuhan Bakauheni—Menggala—Kayu Agung dan seterusnya hingga ke Palembang. yang semuanya melintasi
- Bandar Lampung.

4.2. Sejarah Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik, efektif, efisien dengan cepat, tepat dan akurat. Terkait dengan pelayanan terhadap warga yang meminta sesuai kebutuhan pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima sesuai

dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat. Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor : 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut antara lain memuat tiga jenis kelompok layanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Jika berbicara mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, hal paling utama yang kita kenali adalah tempat untuk mengurus segala urusan kenegaraan di dalam suatu daerah, khususnya di negara Indonesia. Akan tetapi, dalam fokus penulis kali ini adalah tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang bertempat di Jl. Dokter Susilo No. 1A. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sendiri adalah unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh Kepala dinas yang berada di bawah dan tanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam melaksanakan urusan rumah tangga daerah dalam Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta tugas pembantuan di Kota Bandar Lampung.

4.3. Fungsi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan kewenangan pemerintah dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Perumusan kebijakan teknis dalam melaksanakan tugas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

3. Penyusunan rencana program, pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
4. Pengelolaan data statistik kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Koordinasi pengelolaan administrasi kegiatan dan program administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
6. Pendataan dan penerbitan akta-akta kependudukan dan pencatatan sipil.
7. Penyelenggaraan informasi, sosialisasi, dan pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
8. Pembinaan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan terjangkau.
2. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dalam mengelola data kependudukan.
3. Terwujudnya partisipasi masyarakat dengan adanya sosialisasi administrasi kependudukan maka masyarakat semakin paham akan arti pentingnya administrasi kependudukan.
4. Terwujudnya sarana dan prasarana dalam pelaksanaan kegiatan.

4.4. Visi Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Dalam mewujudkan Program Pemerintah Kota Bandar Lampung yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selaku Badan yang melaksanakan pelayanan langsung kepada Masyarakat memiliki Visi dan Misi Serta Motto sendiri, adapun Visi dan Misi serta Motto dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil antara lain sebagai berikut:

a. VISI

Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu “Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pecatatan Sipil Terbaik di Kota Bandar Lampung.

b. MISI

1. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.
2. Meningkatkan semangat kerja dan pengembangan teknologi pengolahan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Meningkatkan penertiban aparat penyelenggaraan pelayanan untuk pengelolaan data Adminstrasi kependudukan yang Profesional.
4. Meningkatkan mutu pelayanan administasi kependudukan terhadap warga sesuai standar oprasional pelayanan yang ditetapkan.
5. Meningkatkan keakuratan database kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandar Lampung.
6. Meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan Pencatatan sipil terutama kepemilikan KTP-el bagi warga yang telah memenuhi syarat di Kota Bandar Lampung.

4.5. Fungsi dan tugas berdasarkan struktur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 09 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandar Lampung. Adapun penjabaran secara singkat antara lain sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum sesuai dengan tugasnya
- c. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil:

- a. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Bandar Lampung mempunyai tugas memimpin, mengorganisasi dan melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan Sipil, sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Walikota.

- b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang kesekretariatan, dan sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala Dinas. Bagian sekretariat membawahi:

1. Sub bagian Penyusunan Program, Monitoring dan Evaluasi.
 2. Sub bagian umum dan kepegawaian.
 3. Sub bagian keuangan.
- c. Bidang Pendaftaran Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan.

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk memiliki Tugas Dinas dibagian Perencanaan, Perkembangan, dan Pengawasan Kependudukan. Bagian Perencanaan dan Perkembangan Kependudukan membawahi:

1. Seksi Perencanaan kependudukan.
2. Seksi Perkembangan Kependudukan.
3. Seksi Pengawasan Kependudukan.

- d. Bidang Pendaftaran Penduduk.

Bidang Pendaftaran penduduk memiliki tugas melaksanakan tugas penyusunan kebijakan pelaksanaan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan penerbitan dokumen kependudukan. Bidang pendaftaran Penduduk membawahi:

1. Seksi Registrasi Kependudukan.
2. Seksi Penetapan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan.
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan.

e. Bidang Pencatatan Sipil.

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan tugas pencatatan sipil meliputi Pencatatan, Pendaftaran, dan Penerbitan Akta. Bidang Pencatatan Sipil Membawahi:

1. Seksi Registrasi Pencatatan Sipil.
2. Seksi Penepatan dan Penerbitan Dokumen Pencacatan Sipil.
3. Seksi Pengendalian dan Pelaporan Kependudukan.

f. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dibidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan meliputi pengelolaan data, informasi dan penyuluhan, dokumentasi dan pelaporan. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Membawahi:

1. Seksi Pengelolaan data.
2. Seksi Informasi dan Penyuluhan.
3. Seksi Dokumentasi dan Evaluasi.

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan Dinas mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis dinas sesuai dengan bidang keahlian dan kebutuhan. Jabatan fungsional dipimpin oleh seorang senior selaku ketua

kelompok yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas.

4.6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat di bedakan dalam beberapa jenis pelayanan yang ada di disdukcapil Kota Bandar Lampung yaitu:

1. Standar pelayanan penerbitan kartu keluarga
2. Standar pelayanan E-KTP
3. Standar pelayanan kartu identitas anak (KIA)
4. Standar pelayanan surat keterangan pindah datang WNI
5. Standar pelayanan surat keterangan tempat tinggal WNA
6. Standar pelayanan kutipan akta kelahiran
7. Standar pelayanan kutipan akta perkawinan
8. Standar pelayanan kutipan akta kematian
9. Standar pelayanan kutipan akta perceraian

10. Standar pelayanan kutipan akta pengakuan anak dan pengesahan anak
11. Standar pelayanan kutipan akta pengangkatan anak
12. Standar pelayanan catatan pinggir
13. Standar pelayanan penerbitan pelaporan perceraian luar negeri
14. Standar pelayanan penerbitan pelaporan perkawinan
15. Standar pelayanan penerbitan pelaporan kematian

VI. SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Kepuasan Masyarakat Penyandang Disabilitas Terhadap Pelayanan Pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pembuatan E-KTP untuk masyarakat di Kota Bandar Lampung pada umumnya memerlukan persyaratan berupa dokumen-dokumen seperti kartu keluarga (KK) dan dokumen perekaman. Bagi masyarakat penyandang disabilitas persyaratan yang diperlukan sama seperti persyaratan pada umumnya dan tidak ada tambahan persyaratan khusus.
2. Sistem atau Prosedur Pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung khususnya bagi penyandang disabilitas sudah memenuhi standar pelayanan yang ada. Adapun standar pelayanan yang ada meliputi : Pemohon datang ke loket pelayanan, Verifikasi berkas, Pencetakan E-KTP, Entry, Cetak E-KTP, TTD DAK Koreksi, dan hasil E-KTP.
3. Waktu yang dibutuhkan pada setiap proses layanan pembuatan E-KTP khusus penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Bandar Lampung mulai dari perekaman hingga pencetakan memerlukan waktu kurang lebih 14 hari kerja untuk menyelesaikan seluruh proses

pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat mengeluh dikarenakan proses pencetakan E-KTP yang memakan waktu cukup lama.

4. Pelayanan pembuatan E-KTP khusus nya bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Bandar Lampung tidak dikenakan biaya apapun.
5. Terdapat beberapa dokumen yang dihasilkan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung yaitu seperti : Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Lahir Mati, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain.
6. Kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana pembuatan E-KTP di antaranya yaitu komunikatif dan empatik. Komunikatif yaitu kemampuan pelaksana pelayanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat dalam pembuatan E-KTP, sedangkan empatik adalah kemampuan pelaksana pelayanan untuk memahami atau merasakan apa yang dialami orang lain.
7. Sikap petugas di Disdukcapil dalam melayani penyandang disabilitas untuk melakukan pembuatan E-KTP sudah baik. Petugas bersikap ramah, bertutur kata yang baik, dan sopan dalam melayani masyarakat yang akan membuat E-KTP, sehingga para penyandang disabilitas merasa nyaman dalam melakukan pembuatan E-KTP.
8. Penanganan pengaduan masyarakat, pihak Disdukcapil telah menyiapkan loket khusus yang digunakan untuk sarana pengaduan saran dan masukan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan dan memberikan saran kepada pihak Disdukcapil.
9. Sarana prasana yang terdapat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung sudah baik dan sudah berpihak kepada masyarakat penyandang

disabilitas. Sarana yang terdapat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung untuk pembuatan E-KTP seperti komputer, alat perekam, dan kamera, sedangkan prasarana yang terdapat di Disdukcapil Kota Bandar Lampung seperti : loket pelayanan khusus bagi penyandang disabilitas, kursi roda, dan jalan pedestrian yang dapat digunakan bagi penyandang disabilitas.

Namun, masyarakat masih merasa tidak puas mengenai waktu dalam pembuatan E-KTP yang memerlukan waktu yang cukup lama sekitar 2 minggu sampai 3 minggu.

6.2. Saran

1. Diharapkan waktu dalam proses pencetakan E-KTP di Disdukcapil Kota Bandar Lampung lebih dipercepat agar masyarakat penyandang disabilitas bisa menggunakan E-KTP tersebut untuk kepentingan lainnya.
2. Diharapkan kepada petugas pelayanan publik pembuatan E-KTP bagi penyandang disabilitas di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dapat memelihara kondisi fasilitas penyandang disabilitas yang sudah disediakan agar tetap dalam kondisi baik saat digunakan oleh penyandang disabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. . Yogyakarta: BPFE.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia.
- Bungin, H. B. (2011). *Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Edisi 5*. Jakarta : Kencana.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2011). *Marketing management in Indonesia: analysis, planning, implementation and control*. Jakarta: Publisher Salemba Empat.
- Kotler, P. a. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Nirwana. (2004). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Raco, J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Kegunaanya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahadi, D. (2010). *Manajemen kinerja sumber daya manusia. Cetakan 1*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rianto, A. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Ruki, A. (2015). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwandi, B. &. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Suwandi., B. d. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Jurnal

- Asmaria. (2016). Birokrasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung . 1-19.
- Eprilianto, D. F. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital . *Journal of Public Sector Innovations*, 30-37.
- Gustina, Z. R. (2020). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 66-76.
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Jakarta Selatan. *Perspektif*, 114.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan Praktek*.

- Maria Stella, A. R. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG) . *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 8 No. 2.
- Nova, R. F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA. *Other Thesis Fakultas Ekonomi*.
- Oktiani, N. &. (2018). Service Quality Dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. . *Jurnal Sekretari dan Manajemen*,, 8-16.
- Rezha, F. (2013). nalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik erhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). (*Doctoral dissertation, Brawijaya University*).
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 518-528.
- Singarimbun, M. &. (2008). *Metode penelitian survey cet. xix LP3ES*. Jakarta.
- Subihandoko, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 223-234.
- Sugeng, I. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 11-20.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

Trisna, E. &. (2003). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. 1461-1274.

Vyandri, M. A. (2014). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Doctoral dissertation*.

Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (4).

Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.

Zikmund, W. (2003). *Mengintegrasikan Strategi Pemasaran dan Teknologi Informasi*. New Jersey: John Wiley and Sons.

Undang-Undang

KEPMENPAN Nomor 16 Tahun 2014. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.