

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Siti Rugayah, Jurnal, diterbitkan pada Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB) Volume 8 Nomor 2, Tahun 2025: “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus dan Mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan sampel diambil menggunakan rumus Slovin sehingga Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan E-KTP di kantor kecamatan muara harus. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas, analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis uji parsial (t). Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut, Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) E-KTP terhadap Kepuasan

Masyarakat (Y) Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 34,1%, sisanya 65,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang diuji.

2. Muhammad Nasyir Al Abrar, Jurnal, diterbitkan pada Jurnal Pelayanan Publik Volume 1 Nomor 3 Tahun 2024: “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menggunakan kuantitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan angket, observasi, dokumentasi. Sampel diambil melalui accidental sampling yang jumlahnya ada 93 orang. lalu datanya terkumpul dianalisis dengan tabel anova uji regresi linier sederhana uji T dan uji R² dengan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dapat dibuktikan tabel anova regresi linier sederhana berjumlah 210.993 dengan tingkat signifikansi 0,000 t hitung sebesar 14,526 lebih besar dari t table (dfn-1) 1,661 Pengaruh yang dimiliki oleh Kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat Sebesar 70% Dengan lain pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dikatakan kuat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:54-55) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Hardiansyah, 2018:54) kualitas berarti “(1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf; (3) mutu.”

Kualitas menurut Pasolong (2016:132) pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh karena itu,

perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang ditentukan untuk menentukan kualitas produk maupun jasa. (Pasolong, 2017:152)

Kata kualitas mengandung banyak makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti persyaratan atau definisi, kecocokan untuk penggunaan perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas yang dilihat secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditetapkan, tetapi juga mencakup proses, lingkungan dan manusia.

Kualitas memiliki hubungan dengan kepuasan, yaitu kualitas suatu dorongan untuk pelanggan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang seperti itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelanggan kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2017:51) bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Wyckof dalam Saleh (2021:117), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor memengaruhi yakni *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang dirasakan).

Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut, Sinambela dkk (2021:10) "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)."

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah derajat atau taraf kesempurnaan yang berhubungan dengan segala aspek baik itu jasa, manusia, barang, proses, ataupun lingkungan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Hardiansyah, 2018:13)

Pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip dari Cowell dalam Hardiansyah (2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain atau pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak terlihat tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018:14) "*Service*" adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan sebagai: perihal/ cara melayani;

service/ jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2018:14).

Monier dalam Pasolong (2017:128), menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Kotler dalam Rahayu dkk (2020:8) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang N0. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau oranisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata

cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Karakteristik Pelayanan Publik

Dwiyanto dalam Irfadat (2021:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dari karakteristiknya dan sifat pelayanan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber semata.

Menurut Kolter dan Keller dalam Mardiana dkk (2021:99) karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tidak berwujud) bahwa pelayanan publik tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) *Inseparability* (tidak terpisahkan) bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau technology karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) *Variability* (bervariasi) bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
- 4) *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama) bahwa pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan

pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Dalam buku Hardiansyah (2018:26-31) "pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publi, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpen Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 - 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
 - 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 - 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
 - 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
 - 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

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

2) Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

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

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarna kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi

pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan

dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Rahayu dkk (2020:168) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yang tergambar dalam segitiga pelayanan publik, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem dan sumber daya manusia.

Al Gore dalam Rahayu dkk (2020:168) Kualitas pelayanan publik yakni memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan dan mengidentifikasi permasalahan apa yang mereka hadapi, kepentingan apa yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua. Kualitas layanan adalah semacam penilai di mana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan.

Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 72-73) dalam buku yang berjudul "kualitas pelayanan publik" mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Hardiansyah (2018:82) mengemukakan ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur
- 2) Kemampuan aparatur
- 3) Pengawasan/kontrol
- 4) Perilaku birokrasi /aparatur
- 5) Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi

6) Retrakturisasi organisasi.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono (2019:379), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan terpenuhinya harapan atas terpenuhinya kinerja pelayanan. Menurut Lukman dalam Pasolong (2017:165) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Sejalan pandangan Gibson dkk, Wexley dan Yulk Pasolong (2017:166) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono dalam Pasolong (2017:166) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Schnaars dalam Pasolong (2017:166) menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa:

"Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dan pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan.

Kotler dalam Pasolong (2017: 166) Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* oleh Oliver dan Pawita dalam Pasolong (2017:166).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

b. Indikator Kepuasan Masyarakat

Fandy Tjiptono (2019:395) mengatakan bahwa indikator pembentuk kepuasan antara lain:

- 1) Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Minat Berkunjung Kembali: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang.
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

a. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dan pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (yang merupakan perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006), e-KTP didefinisikan sebagai Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan chip. Chip ini berfungsi sebagai alat penyimpan data elektronik penduduk yang diperlukan, termasuk data biometrik seperti sidik jari dan rekaman retina, guna meningkatkan akurasi identitas tunggal.

Secara teknis, e-KTP menerapkan teknologi biometrik untuk memastikan bahwa satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya dimiliki oleh satu individu secara nasional. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya kepemilikan KTP ganda atau pemalsuan identitas. Dalam perkembangannya hingga saat ini, e-KTP tidak hanya berfungsi sebagai kartu identitas fisik, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam integrasi berbagai layanan publik, mulai dari administrasi perbankan, jaminan kesehatan (BPJS), hingga validasi data pemilih dalam pemilihan umum.

Penerapan e-KTP di Indonesia merupakan bagian dari transformasi e-government yang bertujuan untuk menciptakan tata kelola kependudukan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan masa berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan data yang prinsipil, e-KTP mempermudah masyarakat dalam mengakses hak-hak sipilnya tanpa harus melakukan perpanjangan dokumen secara berkala seperti pada sistem KTP konvensional sebelumnya.

b. Manfaat dan Tujuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Tujuan utama dari penerapan e-KTP adalah untuk mewujudkan basis data kependudukan yang akurat, aman, dan terintegrasi secara nasional. Melalui sistem Single Identity Number (SIN), pemerintah bertujuan untuk mencegah terjadinya data ganda serta meminimalisir praktik pemalsuan identitas yang sering terjadi pada era KTP manual. Dengan adanya cip biometrik, identitas setiap

warga negara terkunci pada satu profil unik yang diakui secara hukum, sehingga menciptakan ketertiban administrasi negara yang lebih solid dan terpercaya.

Ditinjau dari sisi manfaat, e-KTP berfungsi sebagai "kunci akses" utama bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan publik dan privat. Dalam sektor pemerintahan, e-KTP memudahkan sinkronisasi data untuk penyaluran bantuan sosial, pelayanan kesehatan (BPJS), hingga pendaftaran pemilih dalam pemilu agar lebih transparan. Sementara di sektor swasta, e-KTP menjadi syarat mutlak dalam transaksi perbankan, asuransi, dan transportasi, karena verifikasi data dapat dilakukan secara cepat dan akurat melalui pemindaian cip atau NIK.

Selain kemudahan administratif, e-KTP juga memiliki peran krusial dalam aspek keamanan dan penegakan hukum. Pemanfaatan data biometrik yang terekam dalam e-KTP sangat membantu pihak kepolisian dalam proses identifikasi korban bencana maupun pengungkapan identitas pelaku tindak kriminal. Dengan masa berlaku seumur hidup, e-KTP juga memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu lagi melakukan perpanjangan kartu secara berkala selama tidak ada perubahan data yang signifikan.

c. Prosedur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Prosedur pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) mengikuti standar nasional. Berikut ini detail alur prosedur pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara:

- 1) Datang Langsung: Kunjungi Kantor Disdukcapil HSU atau Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten HSU di Amuntai pada jam kerja Senin–Kamis 08.30–16.00 WITA dan hari Jum'at jam 08.00–11.00.
- 2) Pengambilan Nomor Antrean: Ambil nomor antrean di loket pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk).
- 3) Verifikasi Data: Serahkan dokumen kepada petugas. Petugas akan mencocokkan data Anda dengan database kependudukan nasional.
- 4) Perekaman Biometrik:
 - a) Pengambilan pas foto digital.
 - b) Perekaman sidik jari (10 jari).
 - c) Perekaman tanda tangan digital.
 - d) Perekaman iris mata.
- 5) Penerbitan: Jika blangko tersedia, e-KTP biasanya dapat dicetak dalam beberapa hari kerja. Jika blangko kosong, Anda mungkin akan diberikan Surat Keterangan (Suket) atau disarankan mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

d. Persyaratan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Berdasarkan regulasi terbaru di tahun 2026, persyaratan pembuatan atau pengurusan e-KTP telah dipermudah dan disesuaikan dengan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Secara umum, layanan ini tidak dipungut biaya (Gratis). Berikut adalah rincian persyaratannya berdasarkan kategori kebutuhan Anda:

1) Pembuatan e-KTP Baru (Pemula/17 Tahun)

Bagi warga yang baru pertama kali membuat e-KTP atau sudah memasuki usia 17 tahun:

- a) Fotokopi Kartu Keluarga (KK).
- b) Fotokopi Akta Kelahiran (untuk verifikasi nama dan tempat tanggal lahir).
- c) Surat Nikah/Akta Kawin (khusus bagi yang berusia di bawah 17 tahun namun sudah/pernah menikah).

Catatan: Sejak aturan terbaru, surat pengantar RT/RW umumnya tidak lagi diwajibkan jika data Anda sudah ada dalam database kependudukan.

2) Penggantian e-KTP Karena Rusak atau Hilang

Jika kartu fisik Anda sudah tidak layak pakai atau hilang:

- a) e-KTP lama yang rusak (jika alasan rusak, kartu lama wajib dikembalikan).

- b) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (wajib dilampirkan jika e-KTP hilang).
- c) Fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru.
- d) Prosedur: Biasanya tidak perlu melakukan perekaman ulang (foto/sidik jari), kecuali jika ada perubahan data wajah atau sidik jari yang tidak terbaca.

3) Pindah Domisili atau Perubahan Data

Jika Anda pindah alamat atau mengubah data pendidikan/status:

- a) Kartu Keluarga (KK) asli/terbaru.
- b) Surat Keterangan Pindah (SKP) (khusus untuk pindah antar kabupaten/kota atau provinsi).
- c) Dokumen Pendukung Perubahan Data (contoh: Ijazah untuk ubah gelar/pendidikan, Akta Cerai untuk ubah status pernikahan).

4) Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Pemerintah saat ini mewajibkan warga untuk memiliki IKD di ponsel sebagai pendamping e-KTP fisik. Syaratnya:

- a) Smartphone (Android/iOS) dengan koneksi internet.
- b) Alamat Email yang aktif.
- c) Nomor HP yang aktif.
- d) Sudah memiliki e-KTP atau sudah melakukan perekaman data.

- e) Langkah: Unduh aplikasi IKD, lakukan pendaftaran, dan datang ke kantor Dukcapil/Kecamatan untuk Scan QR Code aktivasi oleh petugas.

C. Kerangka Pemikiran

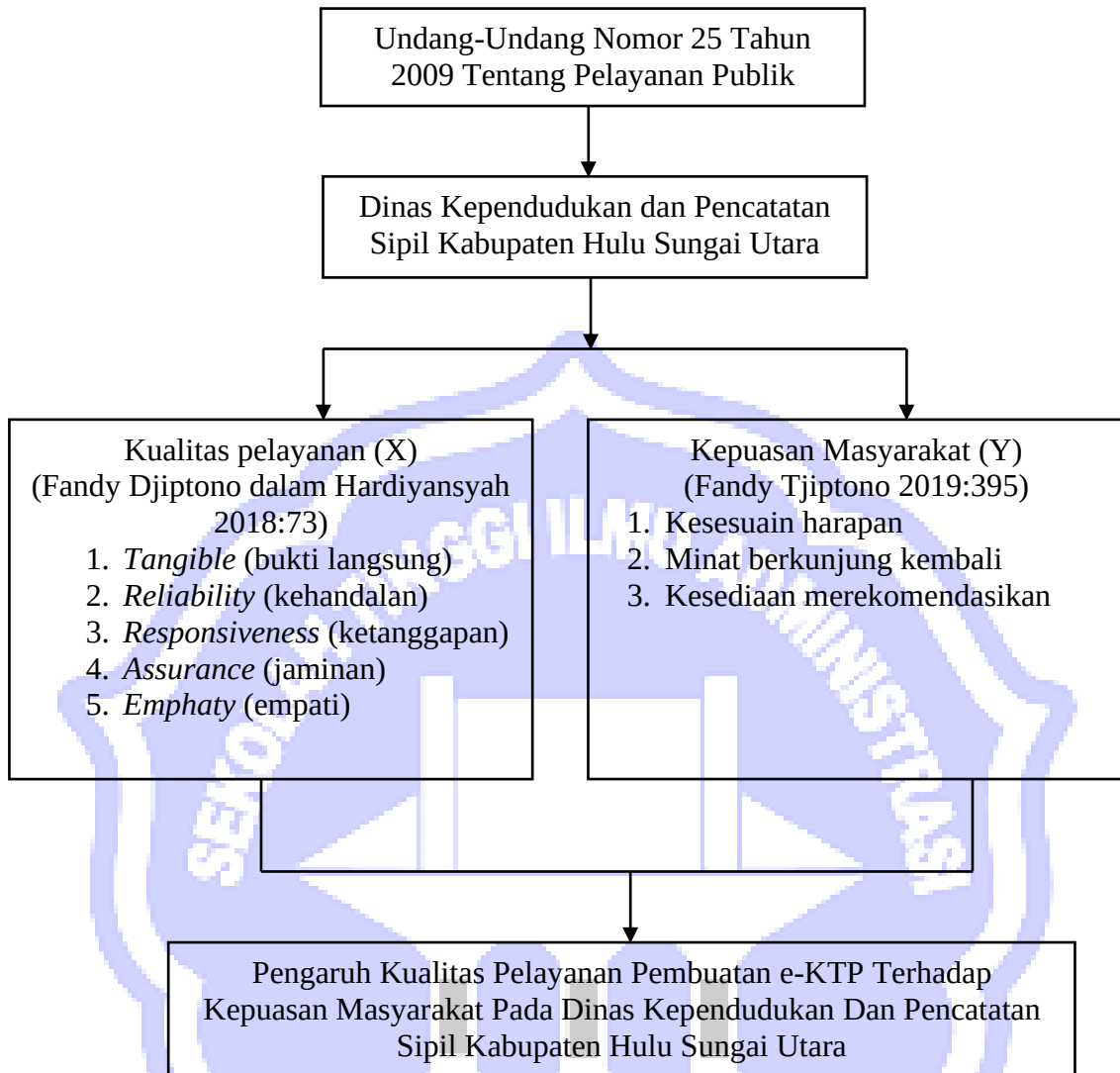
Menurut Uma dan Bougie mengemukakan kerangka berpikir merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap adanya gejala yang menjadi objek permasalahan (Sugiyono 2023).

Pada dasarnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 72-73) dalam buku yang berjudul "kualitas pelayanan publik" adalah *Tangible* (bukti langsung); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); *Emphaty* (empati).

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Fandy Tjiptono (2019:379) Kesesuaian Harapan, sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat; Minat Berkunjung Kembali, keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang; Kesiediaan Merekomendasikan, kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



STIA AMUNTAI

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2023). Maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ha: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

STIA AMUNTAI