

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN MUARA MUNTAI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Rizqi Amalia Agustina¹, Nur Fitriyah², Fajar Apriani³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini ialah penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Muara Muntai yang dibagi menjadi dua desa yang sudah mempunyai E-KTP dan berjumlah 691 orang. Penentuan sampel menggunakan metode simple random sampling dengan jumlah sampel penelitian sebesar 87 orang. Analisis data menggunakan uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan metode analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP adalah positif, dimana hasil koefisien korelasi (r) nya sebesar 0,878, artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Analisis regresi sederhana menunjukkan setiap perubahan nilai kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan mengalami perubahan sebesar 0,630. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil 0,771, maka dapat dikatakan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 77,1 % terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai. Sedangkan sisanya 22,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Email: rizqiamalia68@gmail.com

melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan, dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Maka dari itu, diperlukan pelayanan bagi masyarakat untuk mensejahterakan dan memberikan kepuasan bagi masyarakat serta dalam rangka melaksanakan dan menjalankan peraturan perundang-undangan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah yang terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur optimalisasi terhadap kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.

Begitu juga dengan Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara, yang menjadi kantor pusat dalam pemberian pelayanan di 13 desa dengan jumlah penduduk 20.494 jiwa (2018). Dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan Kantor Kecamatan Muara Muntai sebagai pemberi layanan jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat dan kepuasan yang ditawarkan dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dalam hal ini pelayanan pembuatan E-KTP atau *Elektronik* KTP ialah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Program E-KTP bertujuan untuk meminimalisir kecurangan adanya KTP ganda. Pembuatan E-KTP terbuka lebar, mudah, tanpa dipungut biaya (gratis) dan cepat. Berdasarkan *survey* awal dari observasi yang telah penulis lakukan terhadap sebagian masyarakat di Kecamatan Muara Muntai ditemukan bahwa hal-hal yang membuat mereka merasa kurang puas dengan pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara, diantaranya adalah masih adanya ketidaktepatan waktu dalam pembuatan, waktu pelayanan yang relatif lama, dan tidak adanya kepastian penyelesaian E-KTP. Disamping itu sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti jaringan *online* yang sering sekali mengalami

gangguan, menyebabkan lambatnya proses perekaman data untuk pembuatan E-KTP.

Dari beberapa permasalahan tersebut rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara ? Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kerangka Dasar Teori

Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2012:180) mengemukakan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kotler dan Keller (2009:177) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Kotler (2009:98) bahwa ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat serta keuntungan instansi dimana kualitas pelayanan yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi pula. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat, dan memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat akan membuat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Lupyoadi (2009:155) juga mengungkapkan faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa.

Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan untuk memenuhi atau melebihi harapan yang dimana baik dan tidaknya suatu pelayanan barang/jasa tergantung pada persepsi dan harapan penerima layanan.
2. Kepuasan masyarakat adalah penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang berikan oleh penyelenggara pelayanan publik setelah membandingkan kinerja/hasil dari sebuah pelayanan yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan penerima layanan. Suatu pelayanan yang sesuai, memuaskan atau tidaknya sangat bergantung pada pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

H_a : Ada pengaruh pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena dalam penelitian bertujuan untuk menguji hipotesis antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Dalam definisi operasional terkandung indikator-indikator dari variabel independent dan variabel dependent, yaitu:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) indikatornya:
 - a. *Tangible* atau bukti langsung,
 - b. *Reliability* atau kehandalan,
 - c. *Responsiviness* atau daya tanggap,
 - d. *Assurance* atau jaminan,
 - e. *Emphaty* atau perhatian.
2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) indikatornya:
 - a. Persyaratan,
 - b. Prosedur,
 - c. Waktu Pelayanan,
 - d. Biaya,
 - e. Kompetensi Pelaksana,
 - f. Perilaku Pelaksana.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai. Masyarakat dalam populasi ini difokuskan pada masyarakat di desa-desa yang sudah mempunyai E-KTP terbanyak, dalam hal ini masyarakat desa yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Desa Rebaq Rinding sebanyak 234 dan Desa Kayu Batu sebanyak 457 yang berada di Kecamatan Muara Muntai sehingga jumlah keseluruhannya adalah sebanyak 691 orang. Berdasarkan populasi tersebut, besaran sampel yang ditetapkan adalah sebanyak 87 orang melalui rumus Slovin dengan menggunakan tingkat kesalahan 10% secara *simple random sampling* atau teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah : Observasi, *Library Research* atau Studi Pustaka, dan penggunaan Kuesioner.

Pengukuran variabel dalam kuesioner penelitian ini menggunakan skala Likert, menurut Sugiyono (2009:93) yaitu skala yang digunakan untuk

mengukur sikap atau tanggapan responden terhadap pernyataan. Penilaian yang digunakan menggunakan rentang yang masing-masing diberikan bobot 1 (satu) sampai 5 (lima), dengan rentang nilai yang secara umum dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. Jawaban “Sangat tidak setuju” diberi nilai 1 artinya sangat rendah.
2. Jawaban “Tidak setuju” diberi nilai 2 artinya rendah.
3. Jawaban “Cukup setuju” diberi nilai 3 artinya sedang.
4. Jawaban “Setuju” diberi nilai 4 artinya tinggi.
5. Jawaban “Sangat setuju” diberi nilai 5 artinya sangat tinggi.

Dalam penelitian ini beberapa teknik analisis data yang digunakan antara lain :

1. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y), maka digunakan rumus *product moment* (Sugiyono, 2013: 212) untuk mencari koefisien korelasi antara kedua variabel tersebut. Koefisien menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen dengan variabel dependen.

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase kontribusi sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika (R^2) sama dengan 0, menunjukkan tidak ada sedikitpun presentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika (R^2) sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna atau dapat dikatakan variasi variabel indepenen yang digunakan dalam model penelitian menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk memeriksa tingkat keeratan hubungan antara variabel X dengan variabel Y, dengan tingkat pengukuran interval, maka Sugiyono (2013: 176) menyatakan bahwa untuk menguji hipotesis asosiatif/hubungan bila datanya berbentuk interval atau ratio, digunakan regresi linear sederhana. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji koefisien korelasi menggunakan rumus korelasi *product moment* dan bantuan program *SPSS for windows v.20* memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP
Correlations

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.878**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	87	87
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	87	87

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil penelitian, data diolah (2018)

Berdasarkan perhitungan manual yang dilakukan, diperoleh nilai koefisien korelasi r_{xy} sebesar 0,878 atau jika dipersentasekan adalah sebesar 87,8 %. Hasil yang sama juga didapatkan melalui bantuan program *SPSS for windows release 20*. Dari ketentuan interpretasi koefisien korelasi yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka $r_{xy} = 0,878$ berada diantara 0,80 – 1,000 . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat/tinggi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows release 20* dan perhitungan manual menggunakan rumus koefisien determinasi maka hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh seperti tampak pada tabel 2 berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.771	.768	5.29029

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2018)

Berdasarkan hasil uji coba melalui program *SPSS v.20* diketahui besar kontribusi yang disumbangkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP. Dari tabel 2 dapat dilihat nilai R Square sebesar 0,771. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP adalah sebesar 77,1 %, sedangkan sisanya sebesar 22,9 % adalah pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Melalui bantuan program *SPSS for windows release 20*, maka diperoleh hasil uji regresi linear sederhana seperti tampak pada tabel 3 berikut :

Tabel 3
Rangkuman Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.967	3.417		5.257	.000
Kualitas Pelayanan	.630	.037	.878	16.910	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2018)

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta (a) adalah sebesar 17,967 dan nilai arah regresi (b) adalah 0,630. Nilai konstanta (a) menunjukkan bahwa pada saat Kualitas Pelayanan (X) bernilai 0 (nol), maka Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP (Y) akan bernilai 17,967, tidak mengalami kenaikan dan penurunan. Namun dengan adanya kualitas pelayanan yang bernilai positif sebesar 0,630, mengindikasikan bahwa setiap skor rata-rata Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1 (satu) satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,630 satuan.

Selain itu koefisien regresi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP cenderung semakin meningkat. Untuk mengetahui koefisien regresi signifikan atau tidak signifikan, maka dapat melakukan perbandingan Sig dengan α . Sig $0,000 < \alpha 0,05$ sehingga H_0 ditolak. Jadi Kualitas Pelayanan berpengaruh (X) signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP (Y).

Uji hipotesis penelitian ini dilakukan uji T. Berikut hasil nilai T_{hitung} yang diperoleh melalui bantuan program *SPSS for windows release 20.0* ke dalam tabel 4 berikut :

Tabel 4
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.967	3.417		5.257	.000
Kualitas Pelayanan	.630	.037	.878	16.910	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Penelitian, data diolah (2018)

Dari tabel 4 diketahui nilai T_{hitung} yang diperoleh sebesar 16,910 jika dibandingkan dengan T_{tabel} pada derajat bebas (df) = $n-k-1 = 85$, dimana n = jumlah sampel, dan k = jumlah variabel independen, nilai T_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05) adalah 1,988. Dengan demikian koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 0,878 adalah signifikan, secara matematis dapat dituliskan sebagai berikut : $T_{hitung} > T_{tabel} = 16,910 > 1,988$ dapat dinyatakan Hipotesis (H_a) diterima yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP sudah terbilang cukup baik. Dilihat dari tanggapan responden yang mayoritas responden menyatakan pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara sudah menjalankan tugasnya dengan baik pada variabel Kualitas pelayanan yaitu indikator tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), Emphaty (empati) dan responsiveness (ketanggapan) serta variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator perilaku pelaksana, biaya, kompetensi pelaksana, persyaratan dan prosedur.

Namun terdapat indikator yang menurut perolehan dari nilai rata-rata menjadi indikator yang terendah dari keseluruhan indikator kualitas pelayanan yaitu indikator jaminan (*assurance*) dengan perolehan nilai rata-rata 268,0 dengan jumlah skor 804 yang menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Muara Muntai masih terdapat kurang memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakatnya yaitu memberikan kepastian dalam penyelesaian E-KTP, menjamin keamanan dokumen masyarakat dan menjaga kepercayaan masyarakat Kecamatan Muara Muntai sehingga indikator jaminan pada variabel kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai masih berjalan kurang maksimal. Indikator yang terendah terdapat juga pada variabel kepuasan masyarakat yaitu indikator waktu pelayanan dengan mayoritas responden menyatakan cukup baik pada indikator ini menurut perolehan dari nilai rata-rata menjadi indikator yang terendah adalah 261,7 dengan skor berjumlah 1047 dari keseluruhan indikator kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Muara Muntai masih terdapat kurang memberikan pelayanan yang tepat waktu yaitu kejelasan jadwal pelayanan, waktu pelayanan yang kurang sesuai dengan yang telah ditentukan, kurang terbuka dalam waktu penyelesaian pelayanan E-KTP dan penyelesaian yang kurang sesuai dengan yang telah dijanjikan sehingga indikator waktu pelayanan pada variabel kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP membuat masyarakat menjadi kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan

membuat pelayanan di Kantor Kecamatan Muara Muntai menjadi kurang maksimal.

Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. Melalui uji koefisien korelasi diperoleh nilai 0,878 dimana dari ketentuan interpretasi koefisien nilai tersebut berada dalam kategori sangat kuat. Kemudian hasil analisa regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,630 yang artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP cenderung semakin meningkat. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP.

Untuk melihat berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP maka dilakukan uji koefisien determinasi yang menghasilkan nilai R square sebesar 0,771, sesuai dengan ketentuan jika (R^2) sama dengan 0, menunjukkan tidak ada sedikitpun persentase pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika (R^2) sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Sehingga dapat dikatakan variasi kualitas pelayanan yang digunakan di dalam model mampu menjelaskan kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai ialah sebesar 77,1 %, sedangkan sisanya 22,9 % adalah pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kemudian dilakukan uji hipotesis melalui uji T untuk mengetahui manakah dari hipotesis yang diajukan dapat diterima dalam penelitian ini. Ketentuan dari uji T adalah apabila T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya apabila T_{hitung} lebih kecil dari T_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hasil uji T menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar 16,910 dengan taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5% atau 0,05), sedangkan untuk nilai T_{tabel} diperoleh 1,988. Dengan demikian $T_{hitung} > T_{tabel} = 16,910 > 1,988$ dengan tingkat signifikansi 0.05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hipotesis yang berbunyi “Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara” dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi produk moment dengan perolehan nilai sebesar 0,878 yang berada pada kategori sangat kuat dan uji T dengan perolehan nilai $T_{hitung} > T_{tabel} = 16,910 > 1,988$ dengan tingkat signifikansi 0.05, maka dapat ditarik

kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima diketahui bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal itu menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara cenderung akan semakin meningkat.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat ditarik kesimpulan bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara adalah sebesar 77,1 %, sedangkan sisanya 22,9 % adalah pengaruh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara berada pada kategori baik, namun terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah dan harus ditingkatkan kembali dari segi kualitas pelayanannya yaitu pada indikator jaminan (*assurance*). Peningkatan pelayanan pada indikator jaminan (*assurance*) dapat dilaksanakan dengan memberikan kepastian waktu dalam seluruh proses pelayanan kepada masyarakat terutama pada pelayanan E-KTP agar masyarakat tidak merasa kecewa ketika menunggu terlalu lama akan proses pelayanan yang diberikan dan menjaga kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat agar loyalitas mudah didapatkan.
2. Pada variabel kepuasan masyarakat secara keseluruhan berada pada kategori baik, namun terdapat satu indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah dan berkategori cukup baik yaitu pada indikator waktu pelayanan. Pada indikator waktu pelayanan harus lebih ditingkatkan dan diperbaiki lagi dari segi kepuasan masyarakat, peningkatan kepuasan masyarakat pada indikator waktu pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih terbuka lagi dalam waktu penyelesaian pelayanan E-KTP, pegawai lebih menginformasikan kembali jadwal pelayanan E-KTP dengan jelas dan dapat mempercepat dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan agar pegawai dapat disiplin terhadap waktu pelayanan sehingga pelayanan yang telah diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat sehingga loyalitas dari masyarakat

mudah didapatkan oleh Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Daftar Pustaka

- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. CV. ANDI OFFSET: Yogyakarta.

Dokumen – Dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.