

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN
E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA**

Muhammad Alfi Agus Rianda, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 4, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Pengarang : Muhammad Alfi Agus Rianda

NIM : 2002016041

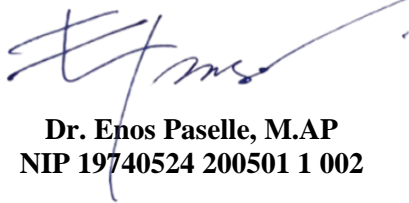
Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 08 Agustus 2024

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M.AP
NIP 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 4	
Tahun : 2024	
Halaman : 1247-1258	

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Muhammad Alfi Agus Rianda ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Persyaratan atau kewajiban mendasar masyarakat sipil dipenuhi oleh pelayanan publik. Masyarakat membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Untuk menjamin kepuasan masyarakat, petugas yang bertugas mengelola E-KTP memberikan layanan terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengurusan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi yaitu masyarakat yang berkunjung yang melakukan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Penentuan sampel yaitu secara acak dan memenuhi kriteria didapatkan 100 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana, statistik-t, dan koefisien determinasi. Penelitian ini menemukan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan E-KTP dengan koefisien korelasi (r) sebesar 0,573, yang menunjukkan hubungan sedang. Analisis regresi linier menunjukkan bahwa setiap perubahan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,268. Koefisien determinasi sebesar 0,328 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 32,8%. Sisa 67,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, E-KTP, Kepuasan Masyarakat*

Pendahuluan

Pelayanan publik sangat memiliki fungsi yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara dalam hal kepentingan umum dan pelayanan administrasi. Pelayanan publik yang berkualitas adalah dasar yang menyatakan perubahan penyelenggaraan publik ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Terciptanya pelayanan yang baik kepada masyarakat sangat berkaitan dengan kapasitas kekuasaan eksekutif dan ketersediaan sumber daya manusia serta layanan dukungan yang lengkap.

Pelayanan Publik memiliki prinsip, yaitu profesionalisme dan etika seperti efektivitas, tanggung jawab, efektif, kejujuran, netralitas, dan keadilan bagi semua

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: alfhiemuhammad04@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

pelayanan (Al Anshari, 2018). Meskipun pelayanan publik seharusnya mengutamakan kebutuhan masyarakatnya sebagai pelanggan, mereka masih menganggap beberapa pelayanan tertentu kurang baik dan tidak memuaskan. Banyaknya pengaduan masyarakat menunjukkan pentingnya mengukur kepuasan terhadap kinerja pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sesuai Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004, digunakan sebagai metode untuk menilai mutu layanan publik.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui yaitu dengan keluhan dan respon positif dari masyarakat. Hal tersebut merupakan penilaian dari kemampuan dan keinginan. Ketika kinerja yang dilaksanakan tidak sesuai keinginan pelanggan maka merasa tidak puas dan sebaliknya (Tjiptono, 2014). Pelayanan manajemen kependudukan merupakan pelayanan publik yang paling umum diberikan. Layanan administrasi kependudukan meliputi KTP. Setiap warga negara Republik Indonesia wajib memiliki KTP, tanda pengenal resmi kependudukan. Lamanya masa kerja merupakan masalah yang terus menerus yang telah menyebabkan keluhan masyarakat. Meskipun masih dalam standar waktu pemberian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Ketenagakerjaan, masyarakat menilai waktu pemrosesan layanan itu lazimnya dua minggu dan itu sudah dianggap lama.

Kutai Kartanegara, yang terletak di Provinsi Kalimantan Timur, terdiri dari 19 kecamatan dan 225 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk menurut sensus 2020 sebanyak 729.382 jiwa. Dan untuk wilayah kecamatan Tenggarong sendiri sebanyak 10.648 jiwa. Kebijakan Administrasi telah ditetapkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara No. 13 Tahun 2015 bahwa administrasi penduduk merupakan proses kegiatan pelayanan dalam menata dan mempublikasi data penduduk dengan pendaftaran dan pencatatan sipil. Salah satu bentuk penyelenggaraan administrasi penduduk adalah e-KTP.

Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutai Kartanegara, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik tahun 2018 sebesar 88,34 (sangat baik). Angka tersebut turun menjadi 70,55 pada tahun 2019, namun masih belum memuaskan. Pada tahun 2020, skornya adalah 79,70 (Baik) Menurut Keputusan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 (Disdukcakil, 2018), Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong baik meskipun mengalami penurunan. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara telah mampu mewujudkan E-KTP yang menjadi salah satu alasan mengapa masyarakat menilai pelayanannya memuaskan karena berbagai faktor.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pembuatan E-KTP masih belum maksimal. Berdasarkan observasi awal, masyarakat memiliki keluhan terkait kualitas layanan seperti proses berbelit-belit, waktu yang lama, sikap pegawai. Hal tersebut terjadi akibat dari pegawai yang menyajikan blanko lebih lambat dari yang diharapkan sehingga menyebabkan lamanya waktu proses

dan membuat masyarakat masyarakat masih tidak puas dengan layanan yang ditawarkan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kinerja pemerintah yang nampak oleh masyarakat yang dinilai secara langsung berdasarkan kualitas yang didapatkan. Pelayanan publik merujuk pada berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, sesuai dengan ketentuan dan regulasi yang berlaku (Al Anshari., 2018). Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Adapun menurut pendapat Wasistiono (2001) Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas dimana pemerintah memberikan jasa kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dilakukan secara optimal.

Dari beberapa pendapat terkait pengertian pelayanan publik dapat dititik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Ibrahim (2008) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah penilaian terhadap kualitas dari pelayanan baik itu berbentuk jasa maupun produk yang diberikan dari petugas ke masyarakat. Adapun pendapat Tjiptono, dkk (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi harapan atau tidak. Menurut Zeithaml, dkk dalam Lupiyoadi (2006) terdapat lima dimensi yang menjadi indikator dalam menentukan kualitas pelayanan publik :

1. **Bukti Fisik (*Tangible*):** Bukti fisik mencakup penampilan dan eksistensi instansi penyedia layanan kepada masyarakat, seperti kualitas sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung pelayanan tersebut.
2. **Kehandalan (*Realibility*):** Kehandalan mengacu pada kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan layanan yang akurat dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan kepada penerima pelayanan.
3. **Ketanggapan (*Responsive*):** Ketanggapan adalah kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan respons yang cepat dan tepat kepada penerima layanan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.
4. **Jaminan (*Assurance*):** Jaminan mencerminkan pengetahuan dan kemampuan petugas penyedia layanan dalam membangun rasa percaya penerima pelayanan melalui sikap profesional dan kompeten.
5. **Empati (*Emphaty*):** Empati adalah perhatian yang diberikan oleh petugas pelayanan serta kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan penerima layanan secara personal dan penuh perhatian.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Wati (2006) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan Suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan dalam melakukan pemberian pelayanan yang mana akan menjadi penentu apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai keinginan para penerima pelayanan. Selain itu menurut Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kepuasan muncul saat hasil yang diterima sesuai harapan, sementara ketidakpuasan timbul jika hasilnya tidak memenuhi harapan. Kemudian dalam Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 16 Tahun 2014 dinyatakan bahwa kepuasan masyarakat diartikan sebagai suatu sudut pandang masyarakat atau penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari petugas pelayanan publik.

Menurut Kotler dkk (2007) mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat adalah sebuah perasaan seseorang berupa Bahagia, sedih, marah dan lain-lain yang akan timbul ketika mendapatkan sesuatu yang tidak sesuai dengan harapan. Adapun indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mereka dapat memahami dan mengikuti setiap tahapan dalam proses tersebut dengan jelas.
2. Persyaratan pelayanan adalah ketentuan administratif dan teknis yang harus dipenuhi oleh individu atau pihak yang menerima pelayanan, sebagai syarat untuk memperoleh layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Kejelasan petugas adalah kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, tepat, dan mudah dipahami kepada masyarakat mengenai berbagai aspek pelayanan, termasuk hasil produk pelayanan yang akan diterima.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan adalah sikap ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur serta aturan yang diterapkan oleh petugas dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan konsisten.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah komitmen dan keseriusan petugas dalam menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dan berkualitas.

Hubungan Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, dengan pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan mereka. Ketika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik, mereka merasa puas dan hal ini berkontribusi pada terciptanya hubungan positif antara pemerintah dan warga. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk atau tidak memadai, kepuasan masyarakat cenderung menurun, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap institusi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting yang dapat digunakan untuk

mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada (Prasetyo dkk, 2020).

Menurut Kotler dkk (2012) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat, di mana kepuasan tersebut merujuk pada perasaan yang muncul pada seseorang ketika ia merasa menerima pelayanan atau hasil yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka. Hal ini menjadi indikator yang penting untuk mengevaluasi apakah suatu instansi atau perusahaan yang memberikan pelayanan publik telah memenuhi ekspektasi masyarakat dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan menjadi tolak ukur yang menentukan apakah pelayanan tersebut berhasil menciptakan kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan ini, pada gilirannya, menjadi aset penting yang membangun reputasi instansi atau pelaksana pelayanan publik tersebut, yang pada akhirnya berdampak pada citra dan keberlanjutan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Definisi Konseptual

Kualitas layanan adalah sebuah tolak ukur seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan apakah sesuai harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan sebuah perasaan masyarakat seperti senang, kecewa dan marah yang berkaitan dengan hasil yang didapatkan dari pelayanan apakah sudah sesuai atau tidak dan juga sebagai tolak ukur penilaian terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H_a : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Tujuannya adalah untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel (X) kualitas pelayanan pengurusan E-KTP terhadap variabel (Y) kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Definisi operasional mencakup indikator-indikator dari variabel independen dan dependen, yaitu :

1. Indikator Kualitas Pelayanan (X), yaitu
 - a. *Tangible* atau bukti langsung

- b. *Reliability* atau kehandalan
 - c. *Responsiviness* atau daya tanggap
 - d. *Assurance* atau jaminan
 - e. *Emphaty* atau perhatian
2. Indikator Kepuasan Masyarakat (Y), yaitu
- a. Prosedur Pelayanan
 - b. Persyaratan Pelayanan
 - c. Kejelasan Petugas
 - d. Kedisiplinan Pelayanan
 - e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Populasi penelitian ini adalah masyarakat pengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan sampel 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10% melalui metode *accidental sampling*. Penelitian ini mengadopsi beberapa teknik pengumpulan data, yang meliputi penggunaan kuisioner, wawancara, observasi langsung, serta pengumpulan dokumen-dokumen pendukung yang relevan. Data yang diperoleh melalui berbagai metode ini akan dianalisis menggunakan beberapa teknik statistik, yaitu uji koefisien korelasi untuk mengukur hubungan antar variabel. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan regresi linear sederhana untuk mengidentifikasi pengaruh antar variabel secara lebih mendalam. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan pula uji koefisien determinasi dalam analisis data

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas layanan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, serta seberapa baik layanan tersebut diterima oleh masyarakat dalam hal keefektifan, kepuasan, dan relevansi dengan ekspektasi yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan publik memiliki lima (5) indikator yang digunakan pada penelitian ini yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan masyarakat bertujuan sebagai tolak ukur dari sebuah kualitas pelayanan. Pada penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terkait pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Kutai Kartanegara yaitu dengan lima (5) indikator sebagai berikut prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan pelayanan dan tanggung jawab yang mana masing masing dari indikator memiliki pertanyaan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara variabel x yaitu kualitas pelayanan pengurusan E-KTP dan variabel y yaitu kepuasan masyarakat. Pelayanan pengurusan E-KTP yang telah dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mendapatkan berbagai macam penilaian terhadap variabel X dan variabel Y yang sangat beragam sehingga hal tersebut akan menentukan

pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik dan variabel kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yaitu x dan y. Uji koefisien korelasi pada penelitian menggunakan software SPSS. Berikut hasil uji pengolahan data disajikan pada tabel.

Tabel 1
Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP	Kepuasan Masyarakat
Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP	Pearson Correlation	1	.573**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Kepuasan Masyarakat	Pearson Correlation	.573**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 didapatkan nilai sig. Yaitu 0,000. Jika nilai sig. $< 0,005$ maka terdapat korelasi antara variabel x dan variabel y dan sebaliknya. Pada penelitian ini nilai sig. $0,000 < 0,005$ yang maka terdapat korelasi antara variabel kualitas pelayanan pengurusan E-KTP terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan nilai pearson pada penelitian ini yaitu 0,573.

Hasil dari uji korelasi didapatkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,005 yaitu 0,000 yang berarti terdapat korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu juga, terdapat nilai pearson yang didapatkan sebesar 0,573 yang mana korelasi antara kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan kepuasan masyarakat memiliki korelasi yang sedang dengan hubungan arah positif. Hal ini didukung oleh penelitian agustina (2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara”, hasil uji dengan nilai sig. $<0,005$ dan Pearson 0,878 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai, Kabupaten Kutai Kartanegara.

Uji Regresi Linear

Dengan menggunakan uji regresi linier diketahui bahwa variabel (Y) dipengaruhi oleh variabel (X). Penelitian ini menyelidiki dampak kualitas layanan manajemen terhadap kepuasan publik terhadap masyarakat dan status sipil

Kabupaten Kutai Kartanegara. Berikut ini adalah hasil pengujian pemrosesan data:

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Coefficients				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,743	2,141		1,748	.084
	Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP	0,268	0,039	0,573	6.914	.000

Sumber : IBM SPSS 25

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,743 + 0,268X$$

Konstanta (a) sebesar 3,743 dan koefisien regresi (b) sebesar 0,268 menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan (X) bernilai 0, nilai Y adalah 3,743, maka kepuasan masyarakat (Y) bernilai 3,743 yaitu tidak mengalami kenaikan atau penurunan. Namun ketika terjadi peningkatan pada kepuasan masyarakat (Y) maka terjadi kenaikan 1% kualitas pelayanan (X) sehingga bertambah 0,268. koefisien regresi bernilai positif, maka dinyatakan bahwa pengaruh antara variabel (X) terhadap variabel (Y) adalah positif.

Nilai konstanta sebesar 3,743 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan diperbaiki atau ditingkatkan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat juga akan meningkat. Koefisien X sebesar 0,268 mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Maka, kualitas pelayanan yang lebih baik dalam pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara berhubungan langsung dengan kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah dengan terus memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan efisien dalam setiap proses yang ada.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian dari Azizah dkk (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong”, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meningkat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Halong. Nilai konstanta 14,355 dan koefisien X = 0,650 mengindikasikan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pegawai kantor desa berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi

Pada penelitian ini, koefisien determinasi menunjukkan tingkat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berikut hasil uji pengolahan data disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,573 ^a	0,328	0,321	3,004

Sumber : IBM SPSS 25

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai R square (R^2) yang diperoleh dari uji koefisien determinasi adalah sebesar 0,328 atau 32,8%. Pada penelitian ini terdapat pengaruh sebesar 32,8% dari indikator mutu pelayanan yang ada dalam penelitian ini. Sisanya, 67,2%, terkait dengan variabel yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisa kualitas pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya. Menurut Lewis dalam Tjiptono (2014) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan digunakan sebagai ukuran seberapa baik suatu pelayanan diberikan dan apakah pelayanan tersebut sesuai dengan harapan. Pelayanan dianggap baik jika sesuai dengan harapan masyarakat, namun jika tidak sesuai, nilai pelayanan akan menurun. Kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat secara konsisten dipengaruhi oleh kualitas layanan administrasi E-KTP, sebagaimana dibuktikan oleh nilai konstan pada penelitian ini. Kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan meningkatnya standar pelayanan pengelolaan E-KTP.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R square adalah 0,328, yang berarti 32,8% dari tingkat kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan E-KTP. Nilai R square ini mencerminkan seberapa besar kualitas pelayanan E-KTP mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan nilai 0 menunjukkan tidak adanya pengaruh sama sekali, dan nilai 1 menunjukkan pengaruh yang sempurna. Dengan kata lain, variasi dalam kualitas pelayanan E-KTP yang tercermin dalam model ini mampu memberikan penjelasan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara adalah 32,8%. Sementara itu, faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini berperan dalam mempengaruhi sisa 67,2% tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini mendukung temuan Agustina (2019) yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat. Hasil serupa

ditemukan di Kabupaten Kutai Kartanegara, meskipun beberapa indikator menunjukkan nilai rendah. Penelitian Firmansyah (2021) juga sejalan, menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat terdapat pengaruh kualitas pelayanan pengurusan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat dengan mendapatkan nilai positif yang berarti semakin baik kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara maka semakin puas juga masyarakat namun masih dalam kategori sedang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa indikator dari variabel kualitas pelayanan publik yang mendapatkan nilai masih sangat kurang yaitu jaminan seperti sikap santun dan kejujuran serta kepastian yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih merasa kurang puas pada indikator tersebut. Selain itu pada variabel kepuasan masyarakat terdapat juga indikator yang mendapatkan nilai kurang yaitu kepuasan terhadap tanggung jawab dari pihak petugas yang kurang sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap tanggung jawab.

Adapun saran untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik terkait kualitas pelayanan publik pengurusan E-KTP untuk meningkatkan nilai kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Adanya peningkatan yang lebih baik lagi terhadap setiap indikator terutama pada indikator jaminan (*assurance*) sehingga tidak mengecewakan masyarakat yang melakukan pelayanan yaitu memperbaiki sikap kejujuran dari para petugas dengan memberikan kepastian yang sesuai dan tepat kepada masyarakat saat melakukan pengurusan dan lebih terbuka terkait kendala.
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil perlu melakukan monitoring dan evaluasi terkait pelayanan pengurusan E-KTP sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan selalu melakukan *workshop* untuk setiap pegawai agar dapat mengupgrade diri lebih baik lagi.

Daftar Pustaka

- Agustina, R. A, & Nur Fitriyah, F. A. (2019). Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Administrasi Negara Fisip Unmul*, 7, 9098–9108. Diunduh dari : [eJournal \(fisip-unmul.ac.id\)](http://ejournal(fisip-unmul.ac.id)
- Al Anshari, Z, & Bambang Irawan, S. R. (2018). Studi Tentang Standar Pelayanan dalam Proses Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor

- Kelurahan Sempaja Utara Kota Samarinda. *Ejournal Administrasi Negara*, 6(3), 1–15. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/pdf>
- Azizah, N & Lilis S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*. 6(2)641-656. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/>
- Damayanti, L. D, & Kadek Rai Suwena, I. A. H. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. Diunduh dari: <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Disdukcapil Kukar, & Lp2m Unikarta. (2021). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021. Diunduh dari : <https://disdukcapil.kukarkab.go.id/202021%20fix.pdf>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pubik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). 82-93. <https://id.scribd.com/document/->
- Hartati, T, & Kadunci, L. B. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian di Kodya Depok. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(3), 225–241. Diunduh dari: <https://media.neliti.com/media/publications/13433-ID.pdf>
- Ibrahim, A. H. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, And Control* (8th Ed.). Prentice Hall.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2012). *Marketing Management*. (12th Ed.). Boston: Pearson.
- Kotler, P & Keller, K.L. (2007). *Marketing Management* (1th Ed.). Boston: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mulyadi. (2006). *Manajemen Administrasi & Organisasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014.

- Prasetyo, R. A., I. M. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Cahaya Ilmu*, 2(1), 31–43. Diunduh dari: <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/>.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. In Alfabeta (19th Ed.). IKAPI.
- Sumarwan, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (2nd Ed.). Risan Sikumbang.
- Tjiptono, F. (2014). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (Tqs)* (4th Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F & Chandra. (2014) *Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi offset
- Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wasistiono, S. (2001). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokus Media.
- Wati, S. (2006). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Klien di Rumah Sakit Husada Jakarta. Depok: Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Diunduh dari : <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94112&lokasi=lokal>.