

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN SUKABUMI**

Oleh

Moch Ihza Garin

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi dan Humaniora,

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: mochihzagarin@gmail.com

Abstract

The quality of e-KTP service emphasizes the orientation on customer fulfillment, namely the community, in this study, service quality becomes the main focus of research in an effort to find the effect of service quality in making e-KTP on community satisfaction. This study uses a quantitative methodology with a simple linear regression analysis approach, the location of this research is the Office of Population and Civil Registration of Sukabumi Regency. The results of this study indicate that the results of simple regression analysis with a constant value show the number 17,941 indicating that service quality has a positive effect on community satisfaction. Thus the value of the coefficient $X = 0.485$ indicates that the quality of service with community satisfaction has a positive effect. So, the better the quality of service provided by the Sukabumi Regency Population and Civil Registration Office, the higher community satisfaction.

Keywords: Quality of service, e-ID card, community satisfaction

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi tanggungjawab pemerintah yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 yang secara yuridis diatur dalam pasal 34 ayat (3) dan untuk kepastian hukum terkait pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini diberlakukannya Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) di Indonesia, karena KTP lama atau konvensional rentan akan duplikasi dan manipulasi data kependudukan, sehingga seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP.

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan administrasi publik di wilayah Provinsi Jawa Barat. Pelayanan administrasi di

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi meliputi pelayanan E-KTP, pembuatan Kartu Tanda Kependudukan Elektronik di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi meliputi pada tabel dibawah ini

Tabel 1. Laporan Perekaman E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Tahun 2020

Tahun 2020	E-KTP			
	Jumlah Penduduk	Wajib KTP	Perekaman KTP	Belum Perekaman KTP
	2.589.617	1.862.811	1.843.448	19.363

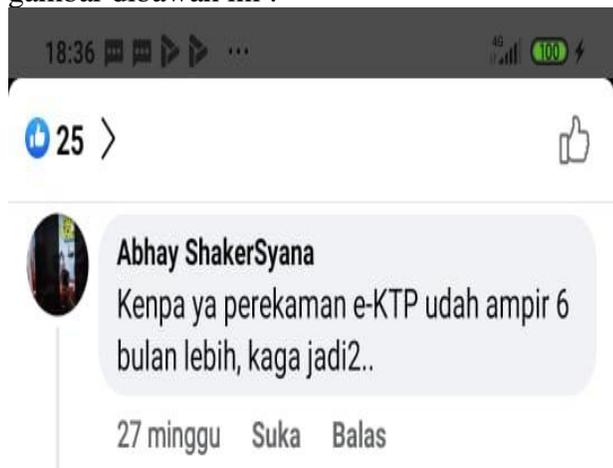
(Sumber Data Kependudukan Tahun 2020)

Dilihat pada tabel diatas dari jumlah masyarakat yang belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Tahun 2020 sebanyak 19.363 jiwa, angka ini di nilai kurang efektif, serta pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dalam pembuatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) belum berjalan secara optimal, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sukabumi perlu mensosialisasikan kembali kepada masyarakat mengenai pembuatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

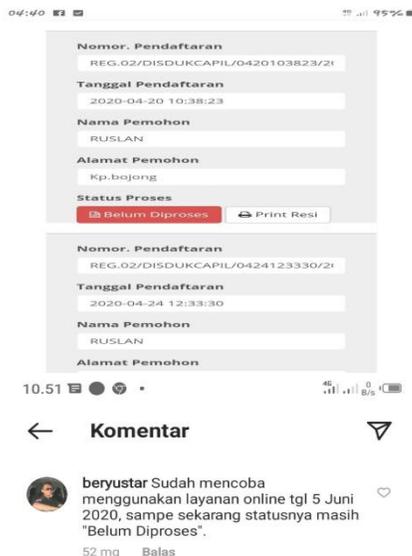
Sehingga masyarakat ikut berpartisipasi dalam pembuatan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektroni (E-KTP). Peneliti melihat beberapa fenomena masalah tentang kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Fenomena pertama yaitu ketepatan waktu yang kurang optimal, dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi kepada masyarakat hanya memberikan pelayanan 3 hari sesuai dengan SOP yang diterapkan. Namun hasil observasi awal di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi masih banyak masyarakat menyampaikan pembuatan E-KTP melebihi 3 hari, Dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Ketepatan Waktu Tidak Optimal

Fenomena kedua yaitu respon pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi belum optimal, contoh masih banyak masyarakat menginformasikan mengenai respon pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi kepada masyarakat yang tidak cepat tanggap dalam penanganan pembuatan E-KTP melalui layanan online atau situs kabupaten Sukabumi, dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Respon pegawai kepada masyarakat melalui layanan online tidak optimal

Dari fenomena masalah tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencantatat Sipil Kabupaten Sukabumi”.

Tinjauan Pustaka

A. Pelayanan Publik

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangkaupaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

B. Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock (Frandy Tjiptono 2000: 51) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Zeithaml (1990) meliputi lima dimensi pokok

yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

C. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda, tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Moenir (2014: 88-119) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

- 1) Faktor Kesadaran
- 2) Faktor Aturan
- 3) Faktor Organisasi
- 4) Faktor Pendapatan
- 5) Faktor Keterampilan dan Kemampuan
- 6) Faktor Sarana Pelayanan

D. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respon positif dari masyarakat dimana ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah memperoleh hasil yang didapatkan. Menurut Tse dan Wilton (2004: 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Masyarakat. Menurut ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terbagi dalam 9 unsur atau alat ukur yang terdiri dari : persyaratan, sistem/mechanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, sarana dan prasarana.

E. Kerangka Berpikir

Dalam instansi pemerintahan, setiap pegawai selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pencapaian hasil kerja yang baik dari pekerjaan yang dilakukannya, sehingga pemerintah dapat memberikan hasil kerja mereka kepada masyarakat melalui pelayanan yang diberikan dalam bentuk

pelayanan berkualitas yang terdapat dimensi kemampuan fisik (tangible), keandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi sebagai pemberi pelayanan publik. Dengan demikian masyarakat dapat menilai secara langsung apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang bertempat di Jalan Raya Rambay No. 70, Sukamanah, Kecamatan Cisaat, Kabupaten Sukabumi, dan jumlah populasi yang telah perekaman e-KTP sebanyak 1.843.448 penduduk.

Dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, koesioner, dan studi dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu skala likert. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, regresi sederhana, dan pengujian hipotesis (uji T & uji F).

HASIL DAN PEMBAHASAN

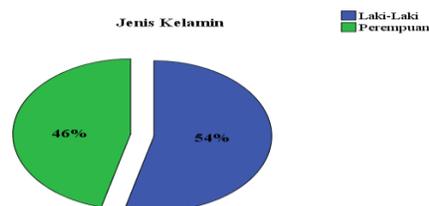
Hasil Penelitian

- a. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin, penelitian ini mengambil 100 responden yang terdiri dari 54 responden laki-laki yaitu 54% dan 46 responden perempuan atau 46%, dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :

Gambar 4.1.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin



b. Responden berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur, pada penelitian ini peneliti menentukan 100 responden penelitian yaitu dari usia 19-29 tahun sebesar 59%, dari usia 30-39 tahun sebesar 27%, yang usia dari 40-49 tahun sebesar 11%, dan dari usia 50-61 tahun sebesar 3%, maka dapat dilihat pada gambar dibawah ini sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Tabel 2. Validitas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Variabel Kualitas Pelayanan				
No	Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X.1	0,585	0,195	Valid
2	X.2	0,420	0,195	Valid
3	X.3	0,549	0,195	Valid
4	X.4	0,831	0,195	Valid
5	X.5	0,860	0,195	Valid
6	X.6	0,872	0,195	Valid
7	X.7	0,839	0,195	Valid
8	X.8	0,760	0,195	Valid
9	X.9	0,793	0,195	Valid
10	X.10	0,705	0,195	Valid
11	X.11	0,823	0,195	Valid
12	X.12	0,813	0,195	Valid
13	X.13	0,889	0,195	Valid
14	X.14	0,883	0,195	Valid
15	X.15	0,724	0,195	Valid
Variabel Kepuasan Masyarakat				
1	Y.1	0,731	0,195	Valid
2	Y.2	0,582	0,195	Valid
3	Y.3	0,711	0,195	Valid
4	Y.4	0,724	0,195	Valid
5	Y.5	0,760	0,195	Valid
6	Y.6	0,694	0,195	Valid
7	Y.7	0,562	0,195	Valid
8	Y.8	0,520	0,195	Valid
9	Y.9	0,716	0,195	Valid
10	Y.10	0,768	0,195	Valid
11	Y.11	0,802	0,195	Valid
12	Y.12	0,760	0,195	Valid
13	Y.13	0,795	0,195	Valid
14	Y.14	0,795	0,195	Valid
15	Y.15	0,804	0,195	Valid

Sumber: Data Primer (diolah) 2021

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa 15 item pertanyaan yang digunakan dalam instrument variabel kualitas pelayanan (X) semuanya valid. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk validitas kualitas pelayanan sebesar 0,757, artinya instrument tersebut dikatakan memiliki nilai validitas atau layak digunakan sebagai instrument penelitian. Sedangkan 15 item pertanyaan yang digunakan dalam instrumen variabel kepuasan masyarakat (Y) semuanya valid. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk validitas kualitas pelayanan publik sebesar 0,715 artinya instrumen tersebut dikatakan memiliki nilai validitas atau layak digunakan sebagai instrument penelitian. Ini berarti bahwa item-item pertanyaan ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

2. Uji Realibilitas

Tabel 3. Realibilitas Kualitas Pelayanan Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	8

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.6. Dapat diperoleh nilai koefisien alpha sebesar 0,695, suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,60. Maka untuk instrumen variabel kualitas pelayanan ditanyakan reliabel karena $0,698 > 0,60$, dengan demikian item pertanyaan yang ada pada variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data. Sementara berdasarkan tabel yang terdapat pada halaman lampiran dapat diketahui, bahwa masing-masing pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan

reliable dengan nilai rata-rata diperoleh sebanyak . Sehingga dapat diartikan bahwa kuesioner reliable atau kuesioner yang dibuat bisa digunakan untuk mendukung penelitian ini.

Tabel 4. Realibilitas Kepuasan Masyarakat Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
Total		100	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	8

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7. Diperoleh nilai koefisien alpha sebesar 0,749. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alphanya lebih dari 0,60. Maka untuk instrument variabel kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel karena 0,749 > 0,60, dengan demikian item pernyataan yang ada pada variabel kepuasan masyarakat dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Sementara berdasarkan tabel yang terdapat pada halaman lampiran dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat reliable dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 0,749 sehingga dapat diartikan bahwa kuesioner reliable atau kuesioner yang dibuat bisa digunakan untuk mendukung penelitian ini

2. Analisis Data Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.619	1.993		3.822	0.000
	Kualitas Pelayanan	.857	.038	.915	22.493	0.000

(Sumber: Data SPSS versi 24, 2021)

Berdasarkan hasil olahan regresi linear sederhana diatas dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 24, maka dapat disajikan persamaan regresi yaitu sebagai berikut : $Y = a + bx$. Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut : $Y = 7.619 + 0.857X$.

3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

R	R Square	Persentase
0,915 ^a	0,838	84%

Rumus : $KD = R^2 \times 100\%$

(Sugiyono. 2011: 231)

$KD = (0,915 \times 0,915) \times 100\%$

$KD = 0,838 \times 100\%$

$KD = 0,838$

$KD = 83,8\% / KD = 84\%$ (dibulatkan)

Pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,915 dan dijelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R, dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,838 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 83,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan, bahwa pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84%.

4. Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.915**
	Sig. (2-tailed)		0.000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	.915**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	100	100

Sumber data diolah spss 2021

Berdasarkan tabel di atas, nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan adalah 0,915. Menurut pedoman tersebut, nilai interpretasi nilai korelasi berada pada kisaran ‘0,800–1.000’, yaitu hubungan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) termasuk dalam hubungan tingkat sedang.

5. Hipotesis

Tabel 6. Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.619	1.993		3.822	0.000

	X	0,85 7	0,038	0,915	22,49 3	0,00 0
--	---	-----------	-------	-------	------------	-----------

Berdasarkan hasil uji teori diatas, maka arti variabel kualitas pelayanan (X) pada variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah 22.493. Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan dan nilai t_{table} . T_{tabel} dicari pada tabel yang tertera di lampiran dengan didasarkan pada $dk = (n-1)$ dan taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 5%, jadi $df = 100-2 = 98$ dan sehingga $t_{tabel} = 1660,39$. Berdasarkan hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 22.493 > t_{tabel} 1.984$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, hal tersebut juga menunjukkan tingkat pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi dapat dinyatakan baik.

Pembahasan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel bebas dan variabel terikat, variabe bebas yaitu kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat. Maka untuk menentukan teknik analisis data terlebih dahulu menggunakan analisis statistik deskriptif, regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliability, uji T, uji koefisien korelasi, dan uji koefisien determinasi. Berdasarkan analisis frekuensi dari 15 pertanyaan kualitas pelayanan dan 15 pertanyaan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, peneliti menggunakan pengujian koefisien determinasi. Dapat diperoleh hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dari nilai koefisien determinasi diketahui bahwa R^2 sebesar 0,838 yang mempunyai makna, bahwa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi adalah sebesar 84%.

PENUTUP

Kesimpulan

Jadi, dilihat pada rumusan masalah tersebut, analisis data telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa. Kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hasil pengujian koefisien determinasi yang telah diolah menggunakan SPSS versi 24, bahwa diketahui nilai hubungan (R^2) pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 0,838. Artinya mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) sebesar 83,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan, bahwa pengaruh kualitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84%.

Saran

Maka kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sukabumi agar dapat dipertahankan dan ditngkatkan lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudistira.
- [2] Eny Kusdarini. (2011). *Dasar-dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- [3] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [4] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

-
- [6] H. A. S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Inu Kencana Syafiie, dkk (1998) Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- [8] Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Preneda Media Group.
- [9] Litjan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, /Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [10] Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [11] Sumarwa, Ujang. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cet. Ke-13. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- [12] Tjiptono, Fandy. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- [13] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik.
- [14] Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- [15] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017
- [16] Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [17] Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang e-KTP.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN