



---

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN *e*-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOLITOLI

Oleh  
Fitriyah Astri  
Universitas Madako  
Email: [fitriyah.astri@gmail.com](mailto:fitriyah.astri@gmail.com)

### Abstrak

Jasa pelayanan merupakan kegiatan, proses, interaksi serta merupakan perubahan kondisi orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan *e* – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, dengan mengambil sampel yang termasuk dalam kriteria masyarakat yang membuat *e* – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli dengan menggunakan teknik Sampling Insidental sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dimana pengolahan data menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS). Pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) adalah 72,1% sedangkan 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini mempunyai hubungan yang sangat kuat antar variabel dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

**Kata kunci:** *Resvice Quality & Consumer Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat saat ini sangatlah memungkinkan masyarakat untuk bisa mengakses informasi apa saja yang mereka butuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seolah-olah tidak ada batasannya. Dengan terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik seperti pemerintah daerah. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai diintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan.

Penerapan *electronic-government* (*e-government*) yang mulai diterapkan di Indonesia. Penerapan *e-government* di Indonesia, dibidani oleh adanya Instruksi Presiden No.3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-government*. Tidak disangka lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang dalam sistem operasional. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan tujuan untuk mewujudnya tertib administrasi kependudukan dalam skala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil

penduduk, juga untuk kepentingan program-program pembangunan Nasional, sehingga diperlukan pemutakhiran data kependudukan, penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan penerapan *e*-KTP. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan. Nomor Induk Kependudukan merupakan identitas tunggal setiap satu penduduk dan berlaku seumur hidup. Perangkat dari Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Perangkat *e*-KTP yang di distribusikan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui pihak penyedia.

Elektronik Kartu Tanda Penduduk adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. Pada dasarnya pelayanan verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan pendataan penduduk di tempat pelayanan *e*-KTP bergerak (mobile), sama dengan tahapan pelaksanaan pada pelayanan *e*-KTP yang tetap (statis). Dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka pemerintah



mengeluarkan peraturan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, KTP merupakan dokumen kependudukan pribadi seseorang sebagai warga negara Indonesia. Pemberlakuan *e-KTP* seumur hidup ini dalam Undang-undang No.24 Tahun 2013 dalam pasal 64 ayat (4) menyebutkan masa berlaku KTP selama 5 tahun. Sementara dalam ayat (5) disebutkan penduduk yang berusia 60 tahun diberi KTP yang seumur hidup. Kemudian *e-KTP* berlaku secara nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap masyarakat (Tjiptono, 2016:59). Sedangkan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2005:61).

Kepuasan masyarakat yang ada dalam pembuatan *e-KTP* di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli berdasarkan observasi peneliti melihat masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan di kantor tersebut. Dapat dilihat dari segi sarana dan prasarana yang kurang memadai, keterlambatan pegawai dalam hal persediaan blanko yang mengakibatkan masyarakat harus menunggu kapan *e-KTP* dapat selesai dan bisa segera diambil sehingga masyarakat masih kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal yang tidak dapat dipungkiri lagi bahwa pelayanan yang maksimal adalah sesuatu hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat khususnya dalam pembuatan *e-KTP* di kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli dan pegawai wajib memberikan pelayanan yang baik sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, pelayanan yang baik masih belum bisa dilaksanakan dengan maksimal.

Pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan dari Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun pada kenyataannya sampai saat ini masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli masih belum maksimal berdasarkan fenomena yang ada. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan fenomena yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli”.

perumusan masalah yaitu : “Apakah kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kabupaten Tolitoli

Tujuan penelitian adalah : “Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat pada pembuatan *e-KTP* Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

#### **Pelayanan**

Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Sementara Kotler dalam Sinambela (2011:4) mendeskripsikannya tiap kegiatan yang



menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan tidak hanya dilihat melalui hasil atau produk layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh sikap pemberi layanan.

### **Pengertian Publik**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, orang banyak, ramai Sinambella Litjan Poltak (2019:5). Publik merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain (Kriyantono, 2008:3).

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan: "Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu." Menurut Litjan Poltak Sinambella, (2019:5) pelayanan publik diartikan "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." Pendapat lain dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:4) "Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Moenir (2006:88). Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan para ahli, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu suatu layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan/aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada standar-standar pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan rasa kepuasan

yang sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan lebih.

Menurut Fandy Tjiptono, (2005:70) model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan dalam acuan riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model *SERVQUAL* (*service quality*). Ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian *SERVQUAL* terhadap pelayanan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (2005:234), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. menurut Supranto (2006:14) dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi berikutnya, yaitu:

1. Keberadaan pendukung (*availability of support*) tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
2. Ketanggapan pendukung (*responsiveness of support*) tingkat untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
3. Ketepatan waktu pendukung (*time lines of support*) tingkat untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
4. Penyelesaian pendukung (*completeness of support*) tingkat untuk mana pekerjaan selesai.
5. Kesenangan pendukung (*pleasantness of support*) tingkat untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional selama bekerja dengan pelanggan.

### **Standar Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (Hardiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.



- 
3. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberi pelayanan.
  4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  5. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No.25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:
    - 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
    - 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
    - 3) Sistem mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
    - 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
    - 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
    - 6) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
    - 7) Sarana, prasarana, dan atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
    - 8) Kompetensi pelaksanaan Kemampuan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.
    - 9) Pengawasan internal Pengendalian, pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
    - 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.
    - 11) Jumlah, jumlah pelaksana Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.
- Jenis - Jenis Pelayanan**
- Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat 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. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:
1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor(BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspur, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
  2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
  3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat



dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan.
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

#### Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli yang berlokasi di Jalan Magamu No. 57 yang dilaksanakan mulai bulan Oktober sampai Desember 2020.

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif verifikatif (kausal) yaitu penelitian yang berguna untuk mengukur atau menganalisis suatu variabel yang mempengaruhi variabel lain Umar (2008 :10). Penelitian ini ingin mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-KTP di kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

#### Populasi

Menurut sugiyono (2018:148), “ populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas:

objeck/subjek yang mempunyai kuantitatif dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang membuat e-KTP berjumlah 23.678 orang pada tahun 2019 yang membuat e-KTP .

#### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel adalah dengan menggunakan *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sugiyono (2018 : 156). Dalam penelitian ini yang menjadi responden untuk diberikan kuesioner yaitu difokuskan kepada masyarakat yang membuat e-KTP.

#### Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2018:149). Penentuan sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut dilihat dari, Total jumlah seluruh populasi adalah 23.678 orang. Jumlah penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin ( Umar, 2001:78):

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel dari Disdukcapil kabupaten Tolitoli

$N$  = Ukuran populasi dari Disdukcapil Kabupaten Tolitoli

$I$  = Bilangan Konstanta

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditoleran. E ditetapkan 0,01 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sarnpel sebesar 10%.

Jadi, jumlah keseluruhan sample yang akan diambil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tolitoli adalah:



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{23.678}{1 + 23.678(0,1)^2}$$

$$n = \frac{23.678}{237,78}$$

$n = 99,5$  dibulatkan menjadi 100 orang

Berdasarkan perhitungan tersebut diatas dengan demikian, yang menjadi sampel adalah sebanyak 100 responden.

### Operasional Variabel

Operasional variabel dimaksudkan untuk menerangkan variabel – variabel yang digunakan sehubungan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel Independen yang dilambungkan dengan (X) Adalah Variabel yang mempengaruhi variabel dependen, (Ulbar Silalahi, 2009). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) (*Tangible, Reliability, Resvonsiveness, Assurance, dan Emphaty*).
2. Variabel dependen dilambungkan dengan (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau merespon perubahan variabel independen, terkait dan bergantung pada variabel independen dan merupakan variabel yang menjadi perhatian utama, (Ulber Silalahi, 2009). Dalam penelitian ini yang menjadi dependen adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel dalam penelitian ini memiliki indikator yaitu keberadaan pendukung, ketanggapan pendukung, ketepatan waktu pendukung, penyelesaian pendukung, dan kesenangan pendukung.

### Jenis Data

1. Data primer, adalah data yang diperoleh langsung dari responden yakni pihak-pihak yang terkait yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sarolangun dengan cara penelitian lapangan dan daftar pertanyaan (*questionnaire*).

2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari studi pustaka yang berupa literature, perundang - undangan, penelitian ilmiah dan dokumen pendukung yang diperoleh dalam penelitian ini.

### Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berdasarkan periode tahun 2019. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli serta para pegawai instansi terkait lainnya, dan dokumentasi/ arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.

### Teknik pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi atau pengamatan, yaitu teknik pengambilan data informasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.
2. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau informan terkait topik penelitian secara langsung.
3. Kuesioner Data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner teknik ini digunakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner yang telah disediakan sebelumnya, dengan maksud untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden dalam penelitian adalah masyarakat yang melakukan layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli dengan jumlah 100 orang.

### Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner. Sugiyono (2018;78) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala



Likert. Sugiyono (2018:168) menyatakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”.

#### Teknik analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:238) terkait teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang di teliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Sesuai dengan hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden bahwa dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan pegawai memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

Berdasarkan distribusi frekuensi jumlah diketahui bahwa nilai mean tertinggi variabel kualitas pelayanan terletak pada pernyataan “Pegawai selalu siap melayani masyarakat” dengan nilai mean sebesar 3,91. Dari pernyataan tersebut banyak yang menjawab setuju yaitu sebanyak 41 responden. Ini menandakan bahwa pegawai di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli selalu siap melayani masyarakat. Meskipun ada pernyataan yang diisi oleh responden dengan jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 15%. Adapun pernyataannya yaitu ruang tunggu yang ada nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian responden yang masih kurang puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli dalam hal sarana dan prasarana.

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa nilai mean tertinggi terletak pada pernyataan “Saya puas dengan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang

jelas kepada pengguna layanan” dengan mean sebesar 3,97. Dari pernyataan tersebut banyak yang menjawab setuju sebanyak 41 responden. Ini menandakan bahwa rata – rata masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli karena memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Meskipun ada pernyataan yang diisi oleh responden dengan jawaban tidak setuju dengan persentase sebesar 10 %. Adapun pernyataannya yaitu saya puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung dan pelayanan yang diberikan sangat tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan dalam hal pelayanan secara langsung dan ketepatan waktu dalam melayani masyarakat.

Adapun hasil dari analisis regresi sederhana terlihat pada tabel dan didapatkan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,134	1,455		2,841	0,005
	Kualitas Pelayanan	0,315	0,020	0,849	15,909	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS 24.0

Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana di atas, persamaannya yaitu sebagai berikut :

$$Y = 4,134 + 0,849X$$

$$Y = 4,134 + (0,849 \times 100)$$

$$Y = 4,134 + 84,9$$

$$Y = 89,034$$

Koefisien-koefisien persamaan regresi sederhana diatas dapat diartikan koefisien regresi sederhana untuk konstanta sebesar 4,134 sedangkan koefisien regresi sebesar 0,849. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) adalah positif.



Berdasarkan hasil pengujian regresi linear sederhana diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli kepada masyarakat maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan *e-KTP* (Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Pembuatan *e-KTP* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

### Saran

Para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli hendaknya lebih mengedepankan sikap perhatian dalam memperlakukan masyarakat. Misalnya, tepat 1. waktu pada saat jam kerja dan mengutamakan 1. kepentingan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini berguna untuk meningkatkan sikap yang baik kepada masyarakat terhadap pembuatan *e-KTP* serta meningkatkan profesionalitas dan kinerja kualitas pelayanan dalam merespon aspirasi masyarakat.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli diharapkan dapat memaksimalkan sarana dan prasarana yang disediakan sehingga masyarakat yang datang untuk mengurus baik *e-KTP* maupun yang lainnya dapat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan saat berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas

pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna layanan dapat merasa puas dari pelayanan secara menyeluruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fandy Tjiptono. 2005. Strategi Pemasaran. Andi Offset : Yogyakarta.
- [2] Fandy Tjiptono. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.
- [3] Hardiyansah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gova Media.
- [4] Husein Umar. 2008. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT . Raja Grafindo Persada.
- [5] Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan Jilid 2 Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia
- [6] Kriyantono, rahmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- [7] Moenir, H.A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta Bumi Aksara.
- [8] Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- [9] Pemerintah Indonesia. 2009. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Penyusunan Standar Pelayanan.
- [10] Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006 Manajemen Pelayan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- [11] Sinambela Lijan Poltak. Dkk. 2019. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- [12] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta
- [13] Supranto. 2006. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta