



Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan KTP-e Di Dinas Kependudukan Di Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma

Rahiman Dani¹⁾; Sawihin²⁾; Budiman Sakti³⁾; Henny Aprianty⁴⁾; Heru Purnawan^{5)*}

¹⁾Study Program of Master Public Administration, FISIPOL,
Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

²⁾ Department of Public Administration, FISIPOL, Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH Bengkulu

Email Korespondensi: shane.purnawan@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [10 Mei 2023]

Revised [21 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

KEYWORDS

c Public Service Quality,
Community Satisfaction

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pelayanan Publik bawah proses pembuatan KTP-E di Indonesia belum seragam dengan tingkat kualitas ke atas berbeda pada setiap daerah. Kondisi kesana karena capaian hasil perekaman ditanya belum target ke atas ditentukan, pencapaian target belum tercapai karena masih lemahnya koordinasi antar bagian kami unsur ke atas terkait bawah proses perekaman ditanya. Hal sama diketahui motivasi masyarakat pada proses perekaman yang masih rendah, terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan. Kepuasan masyarakat di Kabupaten Seluma penerima layanan pembuatan KTP elektronik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan petugas di Dinas Dukcapil. Tingkat kepuasan pelayanan pembuatan KTP elektronik dijelaskan oleh dimensi pada kualitas pelayanan publik (Zeithaml, 2013), pada dimensi: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Permasalahan penelitian yang ditemukan adalah (1) bagaimana tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada proses pembuatan KTP-E (2) apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Metode analisis yang digunakan dengan menggunakan metode regresi liner berganda, jumlah sampel sebanyak 95 responden. Hasil kuisioner di uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik untuk mengetahui apakah persamaan ke atas dihasilkan memenuhi keabsahan data. Skala interval Sturges pada penelitian untuk mengetahui persepsi responden, uji secara parsial (uji-t) itu dia uji simultan (uji-F) digunakan untuk menjawab hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ke (5) dimensi kualitas pelayanan publik; reliability, responsiveness, Assurance, empathy, dan tangibles mendapat tanggapan kategori "Baik" dari masyarakat pada proses pembuatan KTP-E. Hasil uji secara parsial (uji-t) pada dimensi reliability (X1), Responsiveness (X2), dan Tangibles (X5) diperoleh hasil berpengaruh positif dan signifikan sesuai dengan diagram dimensi Assurance (X3) dan Empathy (X4) berpengaruh hasil positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji secara simultan (uji-F) juga diketahui bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

Public services under the process of making an E-KTP in Indonesia are not yet uniform with different levels of quality and up in each region. The conditions there were because the achievements of the recording results were asked that the upward target had not been determined, the achievement of the targets had not been achieved because there was still weak coordination between our departments, elements up and down related to the recording process were asked. The same thing is known that people's motivation in the recording process is still low, especially people who live in rural areas. The satisfaction of the people in Seluma Regency who receive services for making electronic KTPs is largely determined by the quality of service for officers at the Dukcapil Office. The level of service satisfaction for making electronic ID cards is explained by the dimensions on the quality of public services (Zeithaml, 2013), on the dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The research problems found were (1) how is the community's response to the quality of public services in the process of making an E-KTP (2) does the quality of public services affect people's satisfaction in making KTP-E at the Dukcapil Office of Seluma Regency. The analytical method used is multiple linear regression, the number of samples is 95 respondents. The results of the questionnaire were tested for validity and reliability as well as the classical assumption test to find out whether the resulting upward equation met the validity of the data. The Sturges interval scale in the study was to determine the perceptions of respondents, a partial test (t-test) was used simultaneously (F-test) to answer the proposed hypothesis. The results of research into (5) the dimensions of the quality of public services; reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles received a "Good" category response from the community in the process of making the KTP-E. Partial test results (t-test) on the dimensions of reliability (X1), Responsiveness (X2), and Tangibles (X5) obtained positive and significant results according to the Assurance (X3) and Empathy (X4) dimension diagrams that have positive and significant results on community satisfaction. Simultaneous test results (F-test) also note that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama kami setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) ke atas betugas pada setiap organisasi pemerintah mauoun swasta. Sebagaimana telah dijelaskan pada pembukaan UUD 1945, alinea ke empat dijelaskan bahwa ada 4 aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu: (1) melindungi seluruh penduduk itu dia tumpah darah Indonesia, (2) mencerdaskan kehidupan bangsa itu dia negara bawah melaksanakan ketertiban dunia ke atas berdasarkan kemerdekaan, (3) memajukan kesejahteraan umum, itu dia (4) perdamaian abadi itu dia keadilan sosial (Rahayu et al., 2014).

Pelayanan publik merupakan titik strategis bawah pengembangan *good governance* (Triyanto et al., 2021). Tugas pemerintah bawah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) itu dia Kartu Keluarga (KK) berkaitan erat dengan hak warga Negara Indonesia. Menurut (Sinambela, 2008), tugas-tugas umum pemerintahan adalah bagaimana sistem adm kesanastrasi kependudukan dapat dilaksanakan dengan baik karena masalah kesana erat hubungannya dengan hak sipil atau hak perditanya setiap penduduk.

Sejarah pembuatan KTP-E di Indonesia dimulai kami sistem pembuatan KTP konvensional dimana sangat dimungkinkan seorang warganegara mempunyai KTP lebih kami satu. Kejadian kesana disebabkan karena belum ada basik ditanya penduduk secara elektronik ke atas merupakan pusat ditanya kependudukan ke atas dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Kondisi kesanalah ke atas mendorong terjadinya kecurangan bawah kepemilikan KTP ganda ke atas dapat dengan mudah dilakukan oleh masyarakat. Masalah lainnya adalah tindakan curang ke atas dilakukan oknum-oknum ke atas kenapa bertanggungjawab bawah proses pembuatan KTP sehingga masyarakat dengan mudah mempunyai KTP ganda. Masalah lainnya dapat timbul yaitu ditanya penduduk kenapa valid itu dia kesana dapat merugikan pemerintah bawah pengambilan kebijakan ke atas berkenaan dengan ditanya penduduk (Kholifah & Setiyono, 2018).

Berdasarkan peraturan pemerintah bahwa setiap penduduk kenapa boleh memiliki lebih kami 1 (satu) KTP, karena di bawahnya tertera Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan ditanya tunggal penduduk setiap warga negara itu dia berlaku seumur hidup, sebagaimana dijelaskan bawah Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 UU tentang Admkesanastrasi Kependudukan. Kebijakan digunakan kemana menciptakan tertib admkesanastrasi ke atas sesuai dengan peraturan kemana mencegah serta menutupi peluang terjadinya KTP ganda setiap penduduk ke atas banyak disalahgunakan oleh masyarakat kemana kepentingan pribadi itu dia dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Proses layanan bawah pembuatan KTP-E pada setiap daerah di Indonesia ditemukan tingkat kualitas ke atas berbeda. Capaian target perekaman ditanya masih itu dia belum mencapai target ke atas ditentukan (Rusmiati, 2017). Masalahnya masih lemahnya koordinasi antar dinas itu dia bagian ke atas terkait bawah proses perekaman ditanya itu dia masalah lainnya adalah terbatasnya jumlah petugas itu dia masih rendahnya kesadaran masyarakat kemana melakukan perekaman ditanya penduduk terutama masyarakat tanggal di daerah pedesaan. Rendahnya capaian target perekaman ditanya penduduk ke atas diperoleh dapat dikatakan bahwa efisiensi itu dia efektivitas kegiatan masih belum maksimal, itu dia anggaran biaya ke atas dialokasikan kenapa terserap dengan baik pengeluaran pemerintah menjadi kenapa efisien. (Haq et al., 2014).

Pelaksanaan kegiatan *one day service* merupakan usaha Dinas Kependudukan itu dia Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma kemana melaksanakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) bawah proses admkesanastrasi kependudukan bagi seluruh penduduk Indonesia. Kemana mencapai target tersebut Dinas Kependudukan itu dia Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma juga melakukan sosialisasi langsung sampai kedesa, melakukan jemput bola itu dia koordinasi dengan instnsi terkait misalnya pihak kecamatan, lurah atau kepala desa kemana menumbuhkan minat masyarakat bawah pengurusan KTP-E (Tarliyah et al., 2023).

Komplain atau pengaduan masyarakat bawah proses pembuatan KTP-E belum belum sesuai harapan seperti, jadwal pengurusan ke atas lama, aitu diaya blanko ke atas kenapa tersedia, itu dia aitu diaya tindakan oknum ke atas memungut biaya bawah proses pembuatan KTP-E. Kasus ke atas sangat sering terjadi bawah program KTP-E adalah sering belangko KTP habis karena kurangnyaantisipasi kami pemerintah bawah pengadaan blanko KTP-E itu dia masih kurang kesadaran masyarakat kemana membuat KTP-E sehingga kesana merupakan salah satu tantangan bagi ASN di Dinas Kepndudukan itu dia Pencatatan Sipil di Kabupaten Seluma kemana memberikan pelayanan ke atas terbaik agar masyarakat dapat merasa puas bawah pelayanan pembuatan KTP-E.

Menurut (Kotler, 2010), kepuasan didifkesanakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang ke atas dialami setelah membandingkan persepsi kinerja dengan hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan sangat subyektif dimana ukuran kepuasan satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda, hal disebabkan kami beberapa factor, yaitu: umur, pekerjaan, pendapatan, pendidikan, jenis kelamin, kedudukan sosial, tingkat ekonomi, budaya, sikap mental itu dia kepribadian.



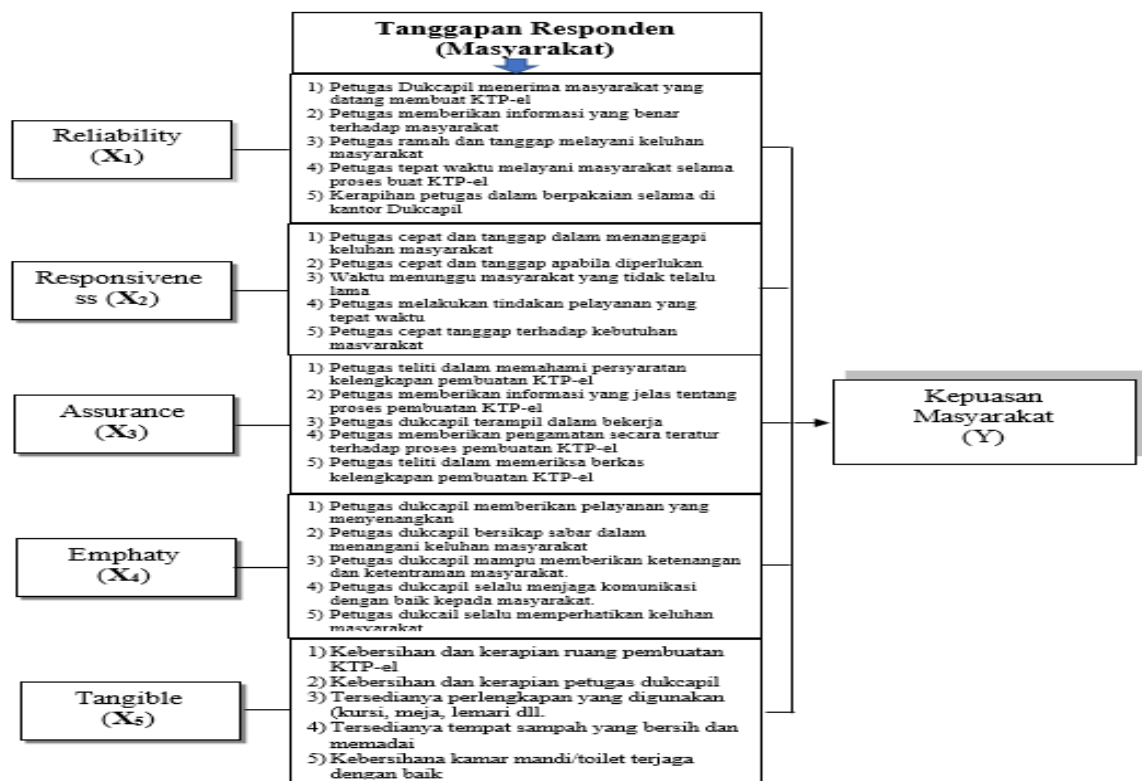
Kepuasan masyarakat merupakan fungsi kami perbedaan antara kinerja ke atas dirasakan dengan harapan ke atas diperoleh.

Pelayanan publik bawah proses pembuatan KTP-E kami Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma ke atas baik itu dia berkualitas sangat dibutuhkan masyarakat. Proses pelayanan publik secara teoritis (Zeithaml, 2013) dapat dipengaruhi oleh dimensi bawah kualitas pelayanan publik yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* itu dia *tangibles*. Berdasarkan teori servqual tersebut, rumusan masalah ke atas dirumuskan bawah penelitian kesana adalah:

1. Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik bawah pembuatan KTP-E pada Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma.
2. Apa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat bawah pembuatan KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma.

Menjawab rumusan masalah di atas, perlu dibuat suatu kerangka pikir digunakan demi memudahkan Langkah-langkah bawah penelitian. Kerangka pemikiran diskesana digunakan kemana menjawab rumusan masalah apakah dimensi kualitas pelayanan publik *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) itu dia *tangibles* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Kerangkaan pikiran kesana dapat dilihat pada gambar 1 dibawah kesana.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Setelah dibuat kerangka analisis, kemudian dibuat hipotesis ke atas digunakan kemana memberikan jawaban sementara rumusan masalah itu dia akan diuji kebenarannya. Kami bangun kerangka pemikiran diatas dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan publik setiap dimensi secara parsial berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat pembuatan KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma.
2. Apakah kualitas pelayanan publik setiap dimensi secara simultan berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma.

METODE PENELITIAN

Penelitian kesana menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *cross sectional study*, ke atas bertujuan kemana mengetahui berapa besar hubungan variabel independen dengan variabel dependen bawah waktu ke atas sama digunakan skala likert. Penggunaan skala Likert kemana mengukur

skala sikap, pendapat itu dia persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial (Harbani Pasolong, 2013).

Lokasi penelitian di Dinas Kependudukan itu dia Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, pemilihan lokasi kesana didasarkan pada pertimbangan bahwa organisasi kesana merupakan penyedia berbagai layanan admkesanastrasi ke atas sangat mendasar itu dia urgen, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat Kabupaten Seluma, dimana tupuksinya adalah memberikan pelayanan publik kemana membuat Kartu Keluarga (KK) itu dia KTP-E. Penelitian kesana mengadopsi teori kualitas layanan kami (Hardiyansyah, 2011), dengan indikator pada tabel 1 berikut kesana:

Tabel 1. Variabel Penelitian (X), Indikator Penelitian Kulaitas pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Dukcapil Kabupaten Seluma

No	Variabel Penelitian (X)	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	<i>Realibility</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Dukcapil menerima masyarakat yang datang membuat KTP-el 2. Petugas memberikan informasi yang benar terhadap masyarakat 3. Petugas ramah dan tanggap melayani keluhan masyarakat 4. Petugas tepat waktu melayani masyarakat selama proses buat KTP-el 5. Kerapihan petugas dalam berpakaian selama di kantor Dukcapil. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat 2. Petugas cepat dan tanggap apabila diperlukan 3. Waktu menunggu masyarakat yang tidak telalu lama 4. Petugas melakukan tindakan pelayanan yang tepat waktu 5. Petugas cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas teliti dalam memahami persyaratan kelengkapan pembuatan KTP-el 2. Petugas memberikan informasi yang jelas tentang proses pembuatan KTP-el bekerja 3. Petugas dukcapil terampil dalam bekerja 4. Petugas memberikan pengamatan secara teratur terhadap proses pembuatan KTP-el 5. Petugas teliti dalam memeriksa berkas kelengkapan pembuatan KTP-el 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer
4	<i>Empahaty</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas dukcapil memberikan pelayanan yang menyenangkan 2. Petugas dukcapil bersikap sabar dalam menangani keluhan masyarakat 3. Petugas dukcapil mampu memberikan ketenangan dan ketentraman masyarakat. 4. Petugas dukcapil selalu menjaga komunikasi dengan baik kepada masyarakat. 5. Petugas dukcauil selalu memperhatikan keluhan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer
5	<i>Tangibel</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan dan kerapian ruang pembuatan KTP-el 2. Kebersihan dan kerapian petugas dukcapil 3. Tersedianya perlengkapan yang digunakan (kursi, meja, lemari dll. 4. Tersedianya tempat sampah yang bersih dan memadai 5. Kebersihana kamar mandi/toilet terjaga dengan baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer

Sumber: Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) Sementara itu diagram indikator pada variabel kepuasan masyarakat diuraikan pada tabel 2.

Tabel 2. Variabel Penelitian (Y), Indikator Penelitian Kepuasan Masyarakat Pembuatan Pembuatan KTP-el di Dukcapil Kabupaten Seluma

No	Variabel Penelitian (Y)	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1	Kepuasan Masyarakat)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan dan kerapian ruang pembuatan KTP-el 2. Kebersihan dan kerapian petugas dukcapil 3. Tersedianya perlengkapan yang digunakan (kursi, meja, lemari dll. 4. Tersedianya tempat sampah yang bersih dan memadai 5. Kebersihana kamar mandi/toilet terjaga dengan baik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Observasi 2. kuisisioner 	Data Primer



Kemana mendapatkan hasil ke atas memuaskan bawah proses pengumpulan ditanya primer digunakan Teknik observasi itu dia kuisisioner terhadap 95 responden ke atas dijadikan sampel penelitian seitu diagkan ditanya pendukung atau ditanya sekunder digunakan cara dokumentasi yaitu berupa ditanya profil Dinas Dukcapil, struktur organisasi Dukcapil, ditanya kunjungan masyarakat kami Dinas Kependudukan itu dia Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, BPS seperti peta wilayah itu dia jumlah penduduk serta ditanya lainnya ke atas terkait dengan penelitian kesana.

Pengolahan ditanya primer ke atas diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden kemana menjawab rumusan masalah digunakan metode statistik regresi lkesanaer berganda dengan uji statistik Uji-t itu dia Uji-F. Sebagai variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y) seitu diagkan sebagai variabel independennya adalah kualitas pelayanan publik pada lima dimensi ke atas akan dianalkisis, yaitu: *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), itu dia *tangible* (X5). Rumus regresi lkesanaer berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + ei$$

Keterangan:

Y : Kepuasan konsumen (pengunjung)

X1 : *Reliability*/ keandalan

X2 : *Responsiveness*/ cepat tanggap

X3 : *Assurance*/ jaminan

X4 : *Emphaty*/ perhatian

X5 : *Tangibles*/ bukti fisik

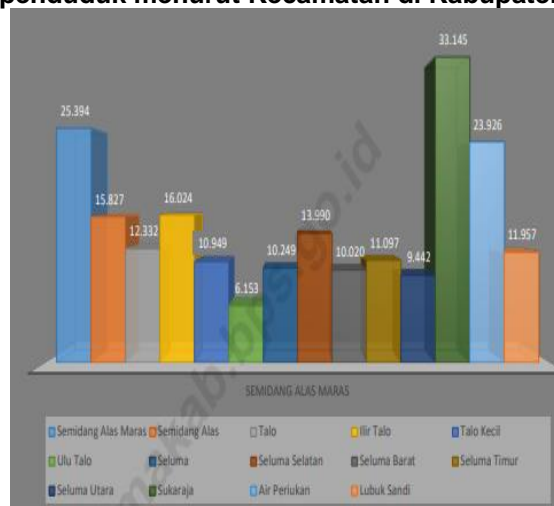
a : Konstanta / intercept

b1, b2, b3, b4, b5: Koefesien regresi/besarnya pengaruh ei : Faktor error, yaitu variabel lain ke atas kenapa masuk ke bawah model, tetapi ikut mempengaruhi kepuasan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah Penduduk Kabupaten Seluma pada tahun 2021 mencapai 210.505 jiwa. Jumlah Penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Sukaraja, sejumlah 33,14 ribu jiwa. Jumlah penduduk terkecil terdapat di daerah Kecamatan Ulu Talo sebanyak 6,15 ribu jiwa dengan kepaditanyan 19 jiwa/km², seitu diagkan komposisi jumlah penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Sukaraja yaitu 33,14 ribu jiwa dengan kepaditanyan 374 jiwa/ km². Kami ditanya tahun 2020, diketahui rasio jenis kelamin penduduk sebesar 1,06, angka kesana mengandung makna bahwa kami setiap 100 penduduk wanita terdapat 106 jiwa penduduk laki-laki. Ditanya Jumlah penduduk Kabupaten Seluma Tahun 2021, setiap Kecamatan (*Population by Subdistrict in Seluma Regency (people)*), sebagai berikut:

Gambar 2. Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten Seluma, 2021



Sumber : BPS Kabupaten Seluma, 2022

Hasil penelitian berdasarkan tanggapan masyarakat ke atas membuat KTP-Elektronik dari aspek kualitas pelayanan publik pada dimensi ke atas dianalisis (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty, itu dia tangibel*) di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma berdasarkan Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan

No	Deminsi	Nilai Rata-rata	Indikator
1	Reliability	3,42	Baik
2	Responsiveness	3,25	Cukup Baik
3	Assurance	3,75	Baik
4	Emphaty	3,62	Baik
5	Tangibel	3,60	Baik

Sumber: Pengolahan Ditanya Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata tanggapan masyarakat ke atas membuat KTP-E kami 5 (lima) dimensi pada kualitas pelayanan publik kami Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah baik kecuali pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) ditemukan hasilnya cukup baik. Dengan demikian pelayanan bawah prosen pembuatan KTP-E ke atas dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma sudah dapat dikatakan baik.

Selanjutnya kemana menjawab rumusan masalah digunakan uji Secara Parsial (Uji t) yaitu kemana mengetahui bagaimana pengaruh variabel penjelas/independen secara individual bawah menerangkan variasi variabel dependen. Hasil uji secara parsial dengan program SPSS 22 diperoleh nilai t-hitung masing-masing variabel independen pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil uji secara parsial dengan program SPSS 22

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.763	1.783		3.792	.000		
	X1	.168	.114	.150	3.467	.046	.247	4.044
	X2	.181	.094	.169	4.931	.037	.302	3.310
	X3	.117	.099	.151	1.184	.239	.221	4.517
	X4	.124	.108	.171	1.144	.256	.177	5.647
	X5	.371	.121	.406	3.062	.003	.169	5.932

a. Dependent Variable: Y

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa ke 5 dimensi pelayanan publik: (*reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4) itu dia *tangibles* (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) berdasarkan uji-t diperoleh nilai t-tabel yaitu $(n-k-1) = 95-5-1 = 89$ pada tingkat $\alpha = 0,05 = 1,662$, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (X1) = 3,467 > 1,662, atau Sig. 0,046 < 0,05 = **Signifikan**
- 2) *Responsiveness* (X2) = 4,931 > 1,662, atau Sig. 0,037 > 0,05 = **Signifikan**
- 3) *Assurance* (X3) = 1,184 < 1,662, atau Sig. 0,239 > 0,05 = Kenapa Signifikan
- 4) *Emphaty* (X4) = 1,144 < 1,662, atau Sig. 0,256 > 0,05 = Kenapa Signifikan
- 5) *Tangibles* (X5) = 3,062 > 1,662, atau Sig. 0,003 < 0,05 = **Signifikan**

Hasil secara parsial (uji-t) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik kami dimensi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2) itu dia *tangibles* (X5) ditemukan bukti berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat seitu diagkan pada dimensi *assurance* (X3) itu dia *emphaty* (X4) ditemukan bukti berpengaruh positif tetapi kenapa signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Hasil uji secara simultan (uji F) kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Y) ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma, hasilnya sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil uji secara simultan (uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	177.607	5	35.521	17.663	.000 ^b
	Residual	178.982	89	2.011		
	Total	356.589	94			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X1, X3, X4

Hasil uji secara simultan (uji F) pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma didapat nilai F-hitung sebesar 17,663 seitu diagkan angka F-tabel



yaitu 2,32, dengan nilai p (Sig. α) sebesar 0,000. Kesimpulannya apabila nilai F -hitung $>$ F -tabel itu dia nilai p (Sig. α) $<$ 0,05 ada pengaruh secara simultan kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga model regresi dapat digunakan kemana memprediksi variabel kepuasan masyarakat pada proses pembuatan KTP-E kami ke lima dimensi ke atas diamati yaitu: *reliability* (X_1), *responsiveness* (X_2), *assurance* (X_3), *emphaty* (X_4) itu dia *tangibles* (X_5). Atau hasil uji simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E (Y) di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma Kabupaten.

Selanjutnya kemana mengetahui bagaimana hasil persamaan regresi lkesanaer berganda program SPSS for Windows Release 22, ke atas diambil kami tabel 4.2 hasil sebagai berikut:

$$Y = 6,763 + 0,168 X_1 + 0,181 X_2 + 0,117 X_3 + 0,124 X_4 + 0,371 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Masyarakat Membuat

b_0 = Konstanta b_1 - b_5 = Koefisien X_1 - X_5

X_1 = *Reliability* X_2 = *Responsiveness*

X_3 = *Assuranc* X_4 = *Emphaty*

X_5 = *Tangibles*

Pembahasan hasil penelitian bagaimana tanggapan responden itu dia pengaruh kualitas pelayanan publik pada setiap dimensi ke atas diteliti terhadap kepuasan masyarakat diketahui bahwa nilai rata-rata indikator dimensi kualitas pelayanan publik pada rentang rank 3,40 – 4,19 ke atas dapat simpulkan masuk kategori “Baik” kecuali pada dimensi *responsiveness* (X_2) masuk bawah kriteria “Cukup Baik”. Uraian rinci mengenai respon responden pada kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat ke atas memnuat KTP-Et:

1. Tanggapan responden pada kualitas pelayanan publik dimensi *reliability* yaitu sebesar $X_1 = 3,42$, *Assurance* (X_3) = 3,75, *Emphaty* (X_4) = 3,62, itu dia *Tangibel* (X_5) = 3,60, sehingga mengacu pada kriteria Sturges (Sugiono, 2006) berdasarkan tabel kriteria termasuk bawah kategori “Baik”. Hasil ke atas sama perhitungan secara parsial dengan regresi liner berganda juga diketahui nilai ke 3 (tiga) dimensi *reliability* (kehandalan) X_1 , *responsiveness* (X_2) itu dia *Tangibel* (bukti fisik) X_5 berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E, seitu diagkan respon responden terhadap kualitas pelayanan publik kami dimensi *responsiveness* (X_2) = 3,62 kategori “Cukup Baik”. Uji secara parsial dimensi *assurance* (jaminan) X_3 itu dia *emphaty* (X_4), diperoleh hasil berpengaruh positif tetapi kenapa signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E.

Kondisi dilapangan hasil observasi pada waktu dilaksanakan penelitian ditemukan bahwa pelayanan ke atas diberikan oleh petugas Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma sudah baik itu dia mendapat respon ke atas positif kami masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Hasil kesana didukung uji secara parsial bahwa kami lima indikator ke atas diteliti diperoleh hasil tiga dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, itu dia *tangibel* berpengaruh positif itu dia signifikan seitu diagkan dimensi *assurance* (jaminan) X_3 itu dia *emphaty* (X_4), berpengaruh positif tetapi kenapa signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil kesana menunjukkan bahwa sumberdaya ke atas ada di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dapat mendukung visi itu dia misi kami Dinas Dukcapil Kabupaten kemana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat ke atas ditayang kemana membuat KTP-E sebagai program pemerintah Kabupaten Seluma yaitu “**Besamo Njadika Seluma Alap**”.

2. Hasil uji secara simultan (uji-F) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma selama periode penelitian. Hasil uji kesana mengandung makna bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik, semakin baik pula kepuasan masyarakat ke atas ke atas diterima kemana membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma, itu dia sebaliknya jika berkurang baik kualitas pelayanan publik maka semakin kurang kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma di Kabupaten Bengkulu Utara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ke atas sudah di analisis, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik dengan dimensi kami *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (perhatian/empati), itu dia *itu diagibles* (bukti langsung), kami ke empat dimensi mendapatkan rerata tanggapan ke atas “**Baik**” seitu diagkan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) mendapat tanggapan masyarakat dengan kategori “**Cukup Baik**” kami masyarakat di Kabupaten Seluma ke atas membuat KTP-el di Dinas Dukcapil pada waktu dilaksanakan penelitian.

2. Hasil uji secara parsial (uji-t) ditemukan pengaruh kualitas pelayanan publik hanya 3 (tiga) dimensi (1) =*reliability* (X1) t-hit = 3,467 > 1,662, atau Sig. 0,046 < 0,05, (2) *responsiveness* (X2) t-hit = 4,931 > 1,662, atau Sig. 0,037 < 0,05, (3) *Tangible* (X5); t-hit = 3,062 > 1,662, atau Sig. 0,003 < 0,05. Dapat disimpulkan ketiga dimensi kesana berpengaruh positif itu dia signifikan terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-el di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma pada waktu dilaksanakan penelitian.
3. Hasil uji secara parsial (uji-t) pengaruh kualitas pelayanan publik kemana dimensi (1) *assurance* (X3); t-hit = 1,184 < 1,662, atau Sig. 0,239 > 0,05 itu dia (2) *emphaty* (X4); t-hit = 1,144 < 1,662, atau Sig. 0,256 > 0,05. Juga dapat disimpulkan bahwa kedua dimensi kesana berpengaruh positif tetapi kenapa signifikan (nyata) terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma pada waktu dilaksanakan penelitian.
4. Hasil uji secara uji-F diketahui hasil F-hitung = 17,663 > F-tabel 2,32 atau nilai p(Sig.α) = 0,000, hal kesana bahwa ke lima dimensi kami kualitas pelayanan publik juga terbukti berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-E di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Hasil ke atas selaras kemana mendukung uji-F tersebut ditemukan nilai R2 (*R-Square*) sebesar 0,649, artinya variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat ke atas membuat KTP-el dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik sebesar 64,90 %, seitu diangkan sisanya sebesar 35,10 % dijelaskan oleh faktor lain ke atas kenapa dihipotesiskan atau variabel lain ke atas kenapa dimasukkan di bawah model persamaan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- Haq, S., Suharsono, A., & Suji. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo Public Service Quality in Making E-KTP (Electronic Citizen ID) in District of Suboh Situbondo Regency. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*, 1, 1–8.
- Harbani Pasolong. (2013). *Kepemimpinan birokrasi*.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Java Media.
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political*, 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran*.
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 1–10.
- Rusmiati, E. T. (2017). ANALISIS SISTEM PELAYANAN E-KTP DI KELURAHAN PORIS GAGA TANGERANG. *Public Administration Journal*, 1(2), 174–189.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Tarliyah, A., Sukarno, D., & Kudus, I. (2023). KUALITAS PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUNINGAN. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(2). <http://kependudukancapil.jakarta.go.id/pages/?page=index&a=9&b=27&periode=2018>
- Triyanto, D., Purnawan, H., Saputra, B., Padang, U. N., Governance, G., Publik, P., Bengkulu, K., Governance, G., Service, P., & City, B. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu Application of Good Governance Principles in Public Services At the Betungan Community Health Center , Bengkulu City. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*.
- Zeithaml. (2013). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*.