



## FAKTOR PENENTU KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KECAMATAN PRACIMANTORO, KABUPATEN WONOGIRI

Yosephine Angelina<sup>1</sup>, Gita Safitri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Adi Unggul Bhirawa, Surakarta

Email: joeangel5@gmail.com<sup>1</sup>

### Abstract

*This research is used to know and analyze any determinant factors that affect Quality of Identity Card (E-KTP) Service to Satisfaction of Society in Pracimantoro Sub-district, Wonogiri Regency. The method used in this research is the method of observation and questionnaire by using Likert scale. Sampling method used using convenience sampling method as many as 100 samples. The method of analysis used is the test of validity, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test. The result of multiple linear regression test shows that the service quality consisting of Tangibles (X1), Assurance (X2) and Empathy (X3) partially or individually has a significant influence on the satisfaction of society. Where the regression equation  $Y = 1.853 + 0.251X1 + 0.106X2 + 0.162X3 + 0.207X4 + 0.196X5$ . The result of t test shows that the quality of service consisting of Tangibles (X1), Assurance (X2) and Empathy (X3) has significant effect on the satisfaction of the community is shown by significant of each variable  $<0,05$ . In the F test results obtained value obtained Fcount value of 22.732 with a significance level of 0.000  $<0.05$  this means that the variables together have a significant influence on community satisfaction.*

**Keywords:** consumer satisfaction, tangibles, assurance, empathy.

### Pendahuluan

Kedaulatan Negara dalam arti luas, adalah suatu kekuasaan penuh dan tertinggi dalam suatu Negara untuk mengatur seluruh Wilayahnya tanpa campur tangan dari pemerintah Negara lain. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat merupakan salah satu bentuk dari kedaulatan Negara. Pemerintah merupakan wadah bagi aspirasi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan Negara yaitu Perundang-undangan. Pelayanan masyarakat yang baik sangat dibutuhkan dalam suatu pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah berdasarkan keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang merupakan

sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya, serta mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima layanan.

Dalam menerapkan pelayanan masyarakat, Indonesia mempunyai lembaga-lembaga yang didalamnya terdapat aparatur Negara dan mempunyai tugas, tanggung jawab, dan hak nya diatur dalam UUD Tahun 1945, UU, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Menteri. Menurut Widjaja (1995) yang dikutip oleh (Apriliani;2016) dalam keseluruhan pejabat Negara atau organ Pemerintah yang bertugas melaksanakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan tugas dan kewajiban sebagai tanggung jawab yang dibebankan oleh Negara kepadanya. Kecamatan merupakan bagian dari lembaga Negara yang berfungsi melayani segala kepentingan masyarakat dalam ruang lingkup Daerah.

Terdapat tujuan dari suatu Organisasi Kecamatan yaitu melayani segala aspek kebutuhan masyarakat. Seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan lain sebagainya. Menciptakan tata pemerintahan yang baik merupakan tujuan pemerintah untuk membentuk kualitas pelayanan yang terdiri dari: *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian), *tangibles* (berwujud). Maka dari itu pemerintah membuat e-KTP sebagai kartu tanda penduduk pengenal setiap warganya, pelayanan e-KTP Kecamatan dilakukan oleh seksi pelayanan umum.

Pemerintah menerbitkan e-KTP sebagai identitas diri rakyat Indonesia yang tercantum pada UU Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat 1 huruf I, yang menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk Kabupaten/Kota, adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga menerbitkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik e-KTP. Dengan adanya e-KTP maka seluruh rakyat Indonesia mempunyai identitas resmi yang bersifat elektronik yaitu mengetahui data kependudukan secara demografi dengan database berdasarkan populasi nasional. Hal ini memungkinkan masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik seperti yang tercantum dalam keputusan menteri Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengutamakan pelayanan masyarakat yang optimal, yaitu pelayanan masyarakat yang dapat memenuhi asas-asas pelayanan, yaitu: Transparansi sifat terbuka, Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan, Kondisional sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas, partisipatif mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, Kesamaan Hak tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan (suku, ras, agama, golongan, gender dan status), Keseimbangan Hak dan kewajiban.

Sarana dan prasarana (*tangibles*) yang ada di Kecamatan Pracimantoro kebanyakan masih tradisional, sehingga kenyamanan yang dirasakan konsumen kurang dan pelayanan juga lambat.

Tidak berlakunya fungsi *assurance* (jaminan) merupakan hal yang membuat warga masyarakat Kecamatan Pracimantoro menjadi resah. Masyarakat beranggapan bahwa pemerintah adalah wadah untuk menyejahterakan rakyatnya namun dalam kenyataannya hal ini belum bisa dirasakan terutamanya pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Tidak segala pelayanan dapat dilayani secara maksimal didalam lembaga pemerintahan Kecamatan/Daerah sering terdapat keluhan yang tidak ditanggapi secara

serius dan kurangnya *empathy* (empati) pada pelayanan e-KTP. Namun perlu diakui bahwa kinerja birokrasi di Indonesia memang belum optimal.

Menurut Abisin (2002: 13) yang dikutip oleh (Apriliani, 2016) menyatakan bahwa "Birokrasi pemerintah bersifat kaku, berbelit-belit, dan cenderung tidak melayani rakyat, tetapi minta dilayani". Sedangkan menurut Kaloh (2002: 111) yang dikutip oleh (Apriliani: 2016) menyatakan bahwa "Dalam aspek pelayanan masyarakat sehari-hari terkesan bahwa hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan dengan birokrasi akan bertemu dengan pegawai yang berseragam, kurang ramah, kurang informatif, lambat dalam pemberian pelayanan, mata duitan, dan kurang profesional".

Dalam kasus ini perlu adanya peningkatan birokrasi terutama dalam upaya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

## Metode

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji signifikannya terhadap keputusan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan (e-KTP) dari dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*. Jumlah sampel penelitian adalah 100 orang. Adapun yang dilakukan dalam mengambil sampel yang akan diteliti yaitu masyarakat dari 18 desa di Kecamatan Pracimantoro yang terdiri atas Desa Gedong, Sumberagung, Petirsari, Gambirmanis, Joho, Watangrejo, Suci, Jimbar, Smbiroto, Pracimantoro, Sedayu, Banaran, Trukan, Tubokarto, Lebak, Gebangharjo, Glinggang, dan Wonodadi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan pengujian *instrument*: uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji  $R^2$ , sehingga dapat diperoleh gambaran perilaku obyek penelitian.

## Hasil Penelitian

Dari hasil analisis statistik diperoleh *output* penelitian sebagai berikut:

### 1. Uji Reabilitas

Reabilitas untuk masing-masing variabel yaitu pada Tabel 1 berikut ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Tangibles ( $X_1$ )	0,656>0,60	Reliabel
2.	Assurance ( $X_4$ )	0,663>0,60	Reliabel
3.	Empathy ( $X_5$ )	0,669>0,60	Reliabel
4.	Kepuasa Masyarakat (Y)	0,672>0,60	Reliabel

Dari Tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa yang diukur (*observased*) adalah reliabel (tingkat konsisten /*stability*) yang artinya bahwa *instrument* atau item pertanyaan dapat mengukur suatu variabel yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu.

## 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Regresi Linier Berganda

Model	Sig
1(Model)	0,692
Tangibles	0,817
Assurance	0,801
Empathy	0,736

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y=1,853+0,215X_1+0,207X_2+0,196X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- $\alpha$  = konstanta regresi sebesar 1,853 menunjukkan besarnya nilai dari kepuasan (Y) apabila variable *tangibles*, *assurance*, *empathy* adalah konstan, maka Y sebesar 1,853;
- $b_1$  = koefisien regresi variabel *tangibles* ( $X_1$ ) sebesar 0,251, hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri;
- $b_2$  = koefisien regresi variabel *assurance* ( $X_2$ ) sebesar 0,162, hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri;
- $b_3$  = koefisien regresi variabel *empathy* ( $X_3$ ) sebesar 0,162, hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri;
- Regresi yang terbesar 0,215 adalah pada variabel ( $X_1$ ) *tangibles*, hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kecamatan pracimantoro yang paling dominan.

## 3. Uji Hipotesis

- Uji ( t )

Uji ( t ) digunakan untuk mengetahui atau menguji pengaruh dari satu variable independen terhadap variabel dependen secara persial. Adapun hasil uji (t)

Tabel 3. Hasil Uji ( t )

### Coefficients

Mode	T	Sig
1(Constant)	1,471	0,145
Tangibles	2,703	0,008
Assurance	1,996	0,049
Empathy	2,138	0,035

Dari Tabel 3 di atas dapat dijelaskan:

- a. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelayanan E-KTP  
 Dari hasil uji t persamaan dilihat bahwa nilai t hitung *tangibles* dengan nilai signifikan  $0,008 < 0,05$  berarti bahwa *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri. Berarti kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 1 diterima.
- b. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Pelayanan e-KTP  
 Dari hasil uji t persamaan dilihat bahwa nilai t hitung *assurance* dengan nilai signifikan  $0,049 < 0,05$  berarti bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pembuatan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri. Berarti kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 4 diterima.
- c. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Pelayanan e-KTP  
 Dari hasil uji t persamaan dilihat bahwa nilai t hitung *empathy* dengan nilai signifikan  $0,035 < 0,05$  berarti bahwa *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pembuatan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri. Berarti kesimpulan dari pengujian ini adalah hipotesis 5 diterima.

b. Uji F

**Tabel 4. Hasil Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	159,680	5	38,616	22,732	0,000 <sup>a</sup>
	116,510	94	1,699		
	276,190	99			

a. Kepuasan Masyarakat

Hasil uji secara serempak (Uji F) diketahui besarnya nilai  $F = 22,732$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan secara bersama sama bahwa *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square* sebagaimana data dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

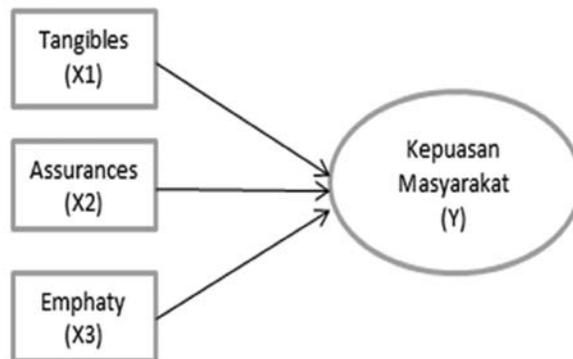
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate	Durbin-Watson
1	,740 <sup>a</sup>	,547	,523	1,303	1,646

- a. Productors: (Constant), *Empathy*, *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*;  
 b. Dependen variabel: Kepuasan Masyarakat.

Dari hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,523. Hal ini berarti 52,3% variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan sisanya sebesar 47,7% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah diuraikan di atas diperoleh kerangka akhir atau model penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Limbong dan Thomas (2016)

## Pembahasan

1. Diduga Bukti fisik (*tangibles*), ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), ( $y$ ) di Kantor Kecamatan Pracimantoro.
2. Diduga Jaminan (*assurance*), ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), ( $y$ ) di Kecamatan Pracimantoro.
3. Diduga Empati (*empathy*), ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), ( $y$ ) di Kecamatan Pracimantoro.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

*Tangibles*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri.

2. Hasil uji t

Dalam uji t *tangibles*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri.

### 3. Hasil uji secara serempak uji F

Hasil uji secara serempak uji F diketahui besarnya nilai  $F=22,732$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan secara bersama-sama *variable tangibles, assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri.

### 4. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,523, hal ini berarti 52% variasi variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh *tangibles, assurance*, dan *empathy*. Sedangkan sisanya sebesar 48% kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kartu tanda penduduk di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri dimasuki oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi, misalnya biaya sarana dan prasarana.

## Saran

1. *Tangibles* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan *tangibles* ( $X_1$ ) dapat ditingkatkan melalui: meningkatkan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; meningkatkan penataan ruang yang membuat masyarakat merasa nyaman dalam pelayannya e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; meningkatkan kebersihan lingkungan di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; serta meningkatkan penampilan pegawai Kecamatan Pracimantoro agar selalu rapi.
2. *Assurance* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan *assurance* ( $X_2$ ) dapat ditingkatkan melalui: meningkatkan tanggung jawab atas setiap keluhan masyarakat; meningkatkan keterampilan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; meningkatkan pelayanan yang menyeluruh terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; serta meningkatkan pengetahuan mengenai pembuatan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri.
3. *Empathy* ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan *empathy* ( $X_3$ ) dapat ditingkatkan melalui: meningkatkan fasilitas pelayanan masyarakat mengenai pembuatan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; mengutamakan kepentingan pembuatan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; meningkatkan keluhan masyarakat Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri; serta meningkatkan kepedulian pelayanan e-KTP di Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri.

## Daftar Pustaka

- Apriliani, Ista. 2016. *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Tubokarto, Kecamatan Pracimantoro, Kabupaten Wonogiri*. Surakarta: STIE AUB.
- Limbong, Alber Tandi. 2017. *Kualitas Pelayanan dalam Pengaruh e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur*. Kutai: Universitas Mulawarman.
- Thomas, Riko. 2016. *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Tulung Selapan Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI)*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

