

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

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penyusunan skripsi

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

VINA FAUZIAH

NPM: 2022109

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Mencerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : VINA FAUZIAH

NPM : 2022109

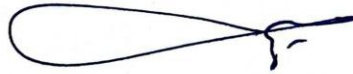
Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1



Agus Surya Dharma, S.Sos., M.AP
NUPTK. 4142764665137003

Pembimbing 2



Sri Agusmila Herlinda, S.Pd, M.AP
NUPTK. 9149753655300033

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Bahtaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. Berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”** dengan baik dan lancar. Dalam penulisan proposal skripsi ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Reno Afrian S.Sos., M.AP, CIQaR, CIQnR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Agus Surya Dharma, S.Sos, M.A.P. selaku Dosen Pembimbing Satu.
4. Ibu Sri Agusmila Herlinda, S.Pd, M.AP. selaku Dosen Pembimbing Dua.
5. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajaran STIA Amuntai program Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga penulis yang senantiasa mendo'akan, mendukung secara moral dan selalu memberikan semangat tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Teman teman yang telah membantu dalam pengerjaan proposal skripsi ini.

8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Oleh karena itu, dengan senang hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik dan dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua, Amin.

Amuntai, 12 Februari 2026

Penulis

Vina Fauziah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	11
B. Tinjauan Teoritis	13
1. Kualitas.....	13
2. Pelayanan Publik	16
3.Kualitas Pelayanan Publik.....	24
4. Kepuasan Masyarakat.....	26
5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	29
C. Kerangka Pemikiran	34
D. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian.....	38
C. Tipe Penelitian.....	38
D. Populasi dan Sampel	39
E. Definisi Operasional Variabel	41
F. Instrumen Penelitian	44
G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Teknik Penentuan Skor	47
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
J. Teknis Analisa Data.....	49
1. Analisis Regresi Linear Sederhana	49
2. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR).....	51

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian Jawaban Responden.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
--------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bukti diri bagi penduduk yang telah memenuhi syarat usia atau status perkawinan. Di Indonesia, KTP bukan sekadar kartu identitas, melainkan instrumen fundamental dalam administrasi kependudukan yang berfungsi untuk menjamin kepastian hukum, integrasi data pelayanan publik, serta alat pengamanan identitas warga negara. Seiring dengan peningkatan populasi Indonesia yang diproyeksikan mencapai sekitar 287 juta jiwa pada akhir tahun 2026, efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan menjadi krusial untuk memastikan setiap individu mendapatkan hak akses terhadap layanan dasar dari pemerintah maupun swasta.

Secara historis, sistem identitas kependudukan di Indonesia telah mengalami evolusi dari KTP kertas manual menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang berbasis chip biometrik. Implementasi KTP-el yang dimulai secara masif sejak dekade lalu bertujuan untuk mengatasi permasalahan data ganda dan pemalsuan identitas. Chip yang tertanam pada kartu fisik tersebut menyimpan data demografis, pas foto, tanda tangan, hingga sidik jari penduduk secara digital. Meskipun demikian, ketergantungan pada keping blangko fisik seringkali menghadapi kendala distribusi dan ketersediaan stok, sehingga mendorong pemerintah untuk

mencari solusi yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Memasuki era transformasi digital nasional, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mulai mengintensifkan peralihan dari identitas fisik menuju Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau Digital ID. IKD merupakan representasi digital dari KTP-el yang tersimpan dalam perangkat ponsel pintar (smartphone) penduduk. Kehadiran IKD bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa harus membawa fisik kartu atau menyerahkan fotokopi KTP yang selama ini dianggap kurang praktis dan rentan penyalahgunaan data. Hingga tahun 2026, pemerintah menargetkan aktivasi IKD secara luas sebagai fondasi ekosistem administrasi yang lebih transparan dan aman.

Namun, transisi menuju sistem digital ini menghadapi tantangan besar, terutama terkait keamanan siber dan perlindungan data pribadi (PDP). Integrasi data kependudukan yang bersifat terpusat memerlukan protokol keamanan yang sangat ketat untuk mencegah kebocoran informasi sensitif. Selain itu, aspek kesenjangan digital (digital divide) masih menjadi perhatian, di mana tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses terhadap perangkat keras yang memadai atau koneksi internet yang stabil. Oleh karena itu, kebijakan pemerintah saat ini tetap mempertahankan keberadaan KTP-el fisik bagi penduduk di wilayah terpencil, sembari mewajibkan verifikasi digital melalui aplikasi IKD bagi instansi pelayanan publik di perkotaan sejak Januari 2026.

Urgensi penguatan sistem KTP, baik dalam bentuk fisik maupun digital, berkaitan erat dengan pemanfaatan data untuk kepentingan strategis nasional seperti pemilu, bantuan sosial, dan integrasi Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Dengan sistem identitas yang tunggal dan akurat, pemerintah dapat melakukan perencanaan pembangunan yang berbasis data secara presisi. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai struktur, landasan hukum, dan mekanisme transformasi KTP menjadi sangat relevan guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern dan berdaulat di era digital.

Pada Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya negara Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan hak dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Selain itu juga diperjelas kembali dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi

pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparaturnya akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas oleh pemerintah kepada masyarakat mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan pembangunan nasional secara berkesinambungan. Aparatur negara diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara profesional, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme guna mewujudkan pemerintahan yang baik (good governance). Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Pemerintah sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus menerus berupaya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Instansi pemerintah Daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yaitu pada jasa pelayanan administrasi. Jam pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara hari Senin-Kamis pagi dari jam 08.30-12.00 WITA, siang jam 14.00- 16.00 WITA dan pada hari Jum'at dari jam 08.00-11.00 WITA.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah. Adapun tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri, Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri, Surat Keterangan Tempat Tinggal, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Lahir Mati, Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan, Surat Keterangan Pembatalan Perceraian, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengangkatan Anak, Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan, Surat Keterangan Pengganti Tanda Tangan Identitas, Surat Keterangan Pencatatan Sipil, Akta

Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan Akta Pengesahan Anak.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di dinas tersebut, pemerintah melakukan program kerja berupa pelayanan jemput bola atau pelayanan keliling. Pelayanan keliling ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam kepengurusan kependudukan khususnya di wilayah-wilayah terpencil. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara juga memberikan pelayanan gratis bagi masyarakat dalam mengurus berkas-berkas kependudukan. Melalui pelayanan ini pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam penelitian kuantitatif, kepuasan masyarakat dipandang sebagai variabel terikat (*dependent variable*) yang nilainya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (*independent variable*). Untuk memperbaiki kinerja instansi, diperlukan pengukuran yang akurat menggunakan kuesioner terstruktur guna mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial maupun simultan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan pemohon.

Pentingnya penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk memberikan data empiris kepada pemangku kebijakan di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan hasil analisis statistik yang valid, dinas dapat mengidentifikasi variabel mana yang paling lemah dan memerlukan intervensi segera, baik itu melalui penambahan SDM,

perbaikan infrastruktur jaringan, maupun optimalisasi sistem informasi pendaftaran.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara ditemukan beberapa fenomena masalah:

1. Kurangnya penyampaian informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen pembuatan e-KTP. Kanal komunikasi yang disediakan oleh dinas dinilai belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.
2. Ketidakseimbangan antara jumlah kursi tunggu yang tersedia dengan banyaknya warga yang mengantre, terutama pada jam-jam sibuk. Akibatnya, pemandangan warga yang terpaksa berdiri lama, bersandar di dinding kantor menjadi hal yang lumrah saat antrean membeludak.
3. Keterbatasan prasarana pendukung, terutama pada kestabilan jaringan internet. Mengingat sistem pembuatan e-KTP berbasis pada aplikasi online yang terintegrasi secara nasional, koneksi internet yang sering mengalami gangguan menjadi hambatan teknis yang sangat serius.

Berangkat dari berbagai fenomena permasalahan dan urgensi peningkatan kualitas pelayanan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dan menyusunnya dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS**

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang disebutkan diatas maka peneliti akan membatasi permasalahan agar penelitian yang dilakukan lebih spesifik dan fokus terhadap "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara". Penelitian akan difokuskan pada *Tangible* (bukti langsung); *Reliability* (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); *Emphaty* (empati). Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat; Minat Berkunjung Kembali: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang; Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan pada penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara

Adapun manfaat penelitian ini diantaranya adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang kualitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara, karena dengan diketahuinya dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik ini diharapkan bisa dijadikan bahan

masuk ke depan bagi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Siti Rugayah, Jurnal, diterbitkan pada Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB) Volume 8 Nomor 2, Tahun 2025: “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus dan Mengukur besar pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan muara harus. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan sampel diambil menggunakan rumus Slovin sehingga Jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sebanyak 50 orang. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan kuesioner yang disebar kepada masyarakat yang datang dan menerima pelayanan E-KTP di kantor kecamatan muara harus. Teknik analisis data penelitian menggunakan uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), uji normalitas, analisis regresi sederhana, pengujian hipotesis uji parsial (t). Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat disimpulkan sebagai berikut, Ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (X) E-KTP terhadap Kepuasan

Masyarakat (Y) Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 34,1%, sisanya 65,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar variabel yang diuji.

2. Muhammad Nasyir Al Abrar, Jurnal, diterbitkan pada Jurnal Pelayanan Publik Volume 1 Nomor 3 Tahun 2024: “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian menggunakan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan angket, observasi, dokumentasi. Sampel diambil melalui accidental sampling yang jumlahnya ada 93 orang. lalu datanya terkumpul dianalisis dengan tabel anova uji regresi linier sederhana uji T dan uji R² dengan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dapat dibuktikan tabel anova regresi linier sederhana berjumlah 210.993 dengan tingkat signifikansi 0,000 t hitung sebesar 14,526 lebih besar dari t table (dfn-1) 1,661 Pengaruh yang dimiliki oleh Kualitas pelayanan terhadap

kepuasan masyarakat Sebesar 70% Dengan lain pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dikatakan kuat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:54-55) adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kata kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat atau taraf; (3) mutu. (Hardiansyah, 2018:54)

Kualitas menurut Pasolong (2016:132) pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Mutu sebenarnya tidak dapat diukur karena merupakan hal yang maya (imaginer) jadi bukan suatu besaran yang terukur. Oleh karena itu,

perlu dibuat indikator yang merupakan besaran yang ditentukan untuk menentukan kualitas produk maupun jasa. (Pasolong, 2017:152)

Kata kualitas mengandung banyak makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti persyaratan atau definisi, kecocokan untuk penggunaan perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (Total Quality Management) kualitas yang dilihat secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditetapkan, tetapi juga mencakup proses, lingkungan dan manusia.

Kualitas memiliki hubungan dengan kepuasan, yaitu kualitas suatu dorongan untuk pelanggan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang seperti itu memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada pelanggan kepuasan pelanggan dapat menciptakan loyalitas atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2017:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Wyckof dalam Saleh (2021:117), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor memengaruhi yakni *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang dirasakan).

Sampara dalam Hardiansyah (2018:49) mengemukakan bahwa Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sedangkan menurut, Sinambela dkk "kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)."

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah derajat atau taraf kesempurnaan yang berhubungan dengan segala aspek baik itu jasa, manusia, barang, proses, ataupun lingkungan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (Hardiansyah, 2018:13)

Pelayanan (service) menurut American Marketing Association, seperti dikutip dari Cowell dalam Hardiansyah (2018:13) bahwa pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain atau pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak terlihat tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018:14) "Service" adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya service tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/ mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan sebagai: perihal/ cara melayani;

service/ jasa; sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Hardiansyah, 2018:14).

Monier dalam Pasolong (2017:128), menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Kotler dalam Rahayu dkk (2020:8) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik.

Menurut Undang-Undang N0. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau oranisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata

cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan.

b. Karakteristik Pelayanan Publik

Dwiyanto dalam Irfadat (2021:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dari karakteristiknya dan sifat pelayanan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber semata.

Menurut Kolter dan Keller dalam Mardia dkk (2021:99) karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- 1) Intangibility (tidak berwujud) bahwa pelayanan publik tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) Inseparability (tidak terpisahkan) bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau technology karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) Variability (bervariasi) bahwa pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
- 4) Perishability (cepat hilang, tidak tahan lama) bahwa pelayanan tidak dapat disimpan, sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

c. Klasifikasi Pelayanan Publik

Membicarakan tentang pelayanan tidak bisa 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.

Dalam buku Hardiansyah (2018:26-31) "pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum.

1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Pelayanan Umum

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

d. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam

memberikan pelayanan publi, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpen Nomor 63/2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

e. Prinsip-Prinsip Penyelenggara Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.

PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

- a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarna kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

8) Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

f. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi

pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu Penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan Prasarana;
- 6) Kompetensi petugas pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2018:55) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Albrecht dan Zemke dalam Rahayu dkk (2020:168) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yang tergambar dalam segitiga pelayanan publik, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem dan sumber daya manusia.

Al Gore dalam Rahayu dkk (2020:168) Kualitas pelayanan publik yakni memberikan masyarakat apa yang mereka butuhkan dan untuk melakukannya, harus dapat menemukan dan mengidentifikasi permasalahan apa yang mereka hadapi, kepentingan apa yang mereka inginkan, dan bagaimana pemerintah dapat memenuhi itu semua. Kualitas layanan adalah semacam penilai di mana pelanggan atau pengguna menilai sebuah layanan berdasarkan pada proses pemberian layanan tersebut, yang kemudian dibandingkan dengan harapannya berdasarkan pada pengetahuan dan pemahamannya tentang pelayanan yang seharusnya diberikan.

Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan akan bergantung pada dua faktor, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 72-73) dalam buku yang berjudul "kualitas pelayanan publik" mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati).

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) *Empaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Hardiansyah (2018:82) mengemukakan ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Faktor-faktor dominan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur
- 2) Kemampuan aparatur
- 3) Pengawasan/kontrol
- 4) Perilaku birokrasi /aparatur
- 5) Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
- 6) Retrukturisasi organisasi.

4. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Fandy Tjiptono (2019:95), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dengan harapan-harapannya.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan terpenuhinya harapan atas terpenuhinya kinerja pelayanan. Menurut Lukman dalam Pasolong (2017:165) menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.

Sejalan pandangan Gibson dkk, Wexley dan Yulk Pasolong (2017:166) dijelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Kemudian Tjiptono dalam Pasolong (2017:166) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

Schnaars dalam Pasolong (2017:166) menyebut bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas terhadap pelanggannya. Schnaars juga menyebut bahwa: "Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dan pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan.

Kotler dalam Pasolong (2017: 166) Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Berdasarkan berbagai pandangan, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan atau hasil yang dirasakan, pandangan ini didasarkan pada *disconfirmation paradigm* oleh Oliver dan Pawita dalam Pasolong (2017:166).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

b. Indikator Kepuasan Masyarakat

Fandy Tjiptono (2019:101) mengatakan bahwa indikator pembentuk kepuasan antara lain:

- 1) Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) Minat Berkunjung Kembali: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang.
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

5. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

a. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dan pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (yang merupakan perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006), e-KTP didefinisikan sebagai Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan chip. Chip ini berfungsi sebagai alat penyimpan data elektronik penduduk yang diperlukan, termasuk data biometrik seperti sidik jari dan rekaman retina, guna meningkatkan akurasi identitas tunggal.

Secara teknis, e-KTP menerapkan teknologi biometrik untuk memastikan bahwa satu Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya dimiliki oleh satu individu secara nasional. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya kepemilikan KTP ganda atau pemalsuan identitas. Dalam perkembangannya hingga saat ini, e-KTP tidak hanya berfungsi sebagai kartu identitas fisik, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam integrasi berbagai layanan publik, mulai dari administrasi perbankan, jaminan kesehatan (BPJS), hingga validasi data pemilih dalam pemilihan umum.

Penerapan e-KTP di Indonesia merupakan bagian dari transformasi e-government yang bertujuan untuk menciptakan tata

kelola kependudukan yang efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan masa berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan data yang prinsipil, e-KTP mempermudah masyarakat dalam mengakses hak-hak sipilnya tanpa harus melakukan perpanjangan dokumen secara berkala seperti pada sistem KTP konvensional sebelumnya.

b. Manfaat dan Tujuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Tujuan utama dari penerapan e-KTP adalah untuk mewujudkan basis data kependudukan yang akurat, aman, dan terintegrasi secara nasional. Melalui sistem Single Identity Number (SIN), pemerintah bertujuan untuk mencegah terjadinya data ganda serta meminimalisir praktik pemalsuan identitas yang sering terjadi pada era KTP manual. Dengan adanya cip biometrik, identitas setiap warga negara terkunci pada satu profil unik yang diakui secara hukum, sehingga menciptakan ketertiban administrasi negara yang lebih solid dan tepercaya.

Ditinjau dari sisi manfaat, e-KTP berfungsi sebagai "kunci akses" utama bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan publik dan privat. Dalam sektor pemerintahan, e-KTP memudahkan sinkronisasi data untuk penyaluran bantuan sosial, pelayanan kesehatan (BPJS), hingga pendaftaran pemilih dalam pemilu agar lebih transparan. Sementara di sektor swasta, e-KTP menjadi syarat mutlak dalam transaksi perbankan, asuransi, dan transportasi, karena

verifikasi data dapat dilakukan secara cepat dan akurat melalui pemindaian cip atau NIK.

Selain kemudahan administratif, e-KTP juga memiliki peran krusial dalam aspek keamanan dan penegakan hukum. Pemanfaatan data biometrik yang terekam dalam e-KTP sangat membantu pihak kepolisian dalam proses identifikasi korban bencana maupun pengungkapan identitas pelaku tindak kriminal. Dengan masa berlaku seumur hidup, e-KTP juga memberikan efisiensi waktu dan biaya bagi masyarakat, karena mereka tidak perlu lagi melakukan perpanjangan kartu secara berkala selama tidak ada perubahan data yang signifikan.

c. Prosedur Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Prosedur pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU) mengikuti standar nasional. Berikut ini detail alur prosedur pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara:

- 1) Datang Langsung: Kunjungi Kantor Disdukcapil HSU atau Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten HSU di Amuntai pada jam kerja Senin–Kamis 08.30–16.00 WITA dan hari Jum’at jam 08.00–11.00.
- 2) Pengambilan Nomor Antrean: Ambil nomor antrean di loket pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk).

- 3) Verifikasi Data: Serahkan dokumen kepada petugas. Petugas akan mencocokkan data Anda dengan database kependudukan nasional.
 - 4) Perekaman Biometrik:
 - a) Pengambilan pas foto digital.
 - b) Perekaman sidik jari (10 jari).
 - c) Perekaman tanda tangan digital.
 - d) Perekaman iris mata.
 - 5) Penerbitan: Jika blangko tersedia, e-KTP biasanya dapat dicetak dalam beberapa hari kerja. Jika blangko kosong, Anda mungkin akan diberikan Surat Keterangan (Suket) atau disarankan mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD).
- d. Persyaratan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

Berdasarkan regulasi terbaru di tahun 2026, persyaratan pembuatan atau pengurusan e-KTP telah dipermudah dan disesuaikan dengan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Secara umum, layanan ini tidak dipungut biaya (Gratis). Berikut adalah rincian persyaratannya berdasarkan kategori kebutuhan Anda:

1) Pembuatan e-KTP Baru (Pemula/17 Tahun)

Bagi warga yang baru pertama kali membuat e-KTP atau sudah memasuki usia 17 tahun:

- a) Fotokopi Kartu Keluarga (KK).

- b) Fotokopi Akta Kelahiran (untuk verifikasi nama dan tempat tanggal lahir).
- c) Surat Nikah/Akta Kawin (khusus bagi yang berusia di bawah 17 tahun namun sudah/pernah menikah).

Catatan: Sejak aturan terbaru, surat pengantar RT/RW umumnya tidak lagi diwajibkan jika data Anda sudah ada dalam database kependudukan.

2) Penggantian e-KTP Karena Rusak atau Hilang

Jikakartu fisik Anda sudah tidak layak pakai atau hilang:

- a) e-KTP lama yang rusak (jika alasan rusak, kartu lama wajib dikembalikan).
- b) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian (wajib dilampirkan jika e-KTP hilang).
- c) Fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru.
- d) Prosedur: Biasanya tidak perlu melakukan perekaman ulang (foto/sidik jari), kecuali jika ada perubahan data wajah atau sidik jari yang tidak terbaca.

3) Pindah Domisili atau Perubahan Data

Jika Anda pindah alamat atau mengubah data pendidikan/status:

- a) Kartu Keluarga (KK) asli/terbaru.
- b) Surat Keterangan Pindah (SKP) (khusus untuk pindah antar kabupaten/kota atau provinsi).

- c) Dokumen Pendukung Perubahan Data (contoh: Ijazah untuk ubah gelar/pendidikan, Akta Cerai untuk ubah status pernikahan).
- 4) Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
Pemerintah saat ini mewajibkan warga untuk memiliki IKD di ponsel sebagai pendamping e-KTP fisik. Syaratnya:
 - a) Smartphone (Android/iOS) dengan koneksi internet.
 - b) Alamat Email yang aktif.
 - c) Nomor HP yang aktif.
 - d) Sudah memiliki e-KTP atau sudah melakukan perekaman data.
 - e) Langkah: Unduh aplikasi IKD, lakukan pendaftaran, dan datang ke kantor Dukcapil/Kecamatan untuk Scan QR Code aktivasi oleh petugas.

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Uma dan Bougie mengemukakan kerangka berpikir merupakan model konseptual mengenai bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap adanya gejala yang menjadi objek permasalahan (Sugiyono 2023).

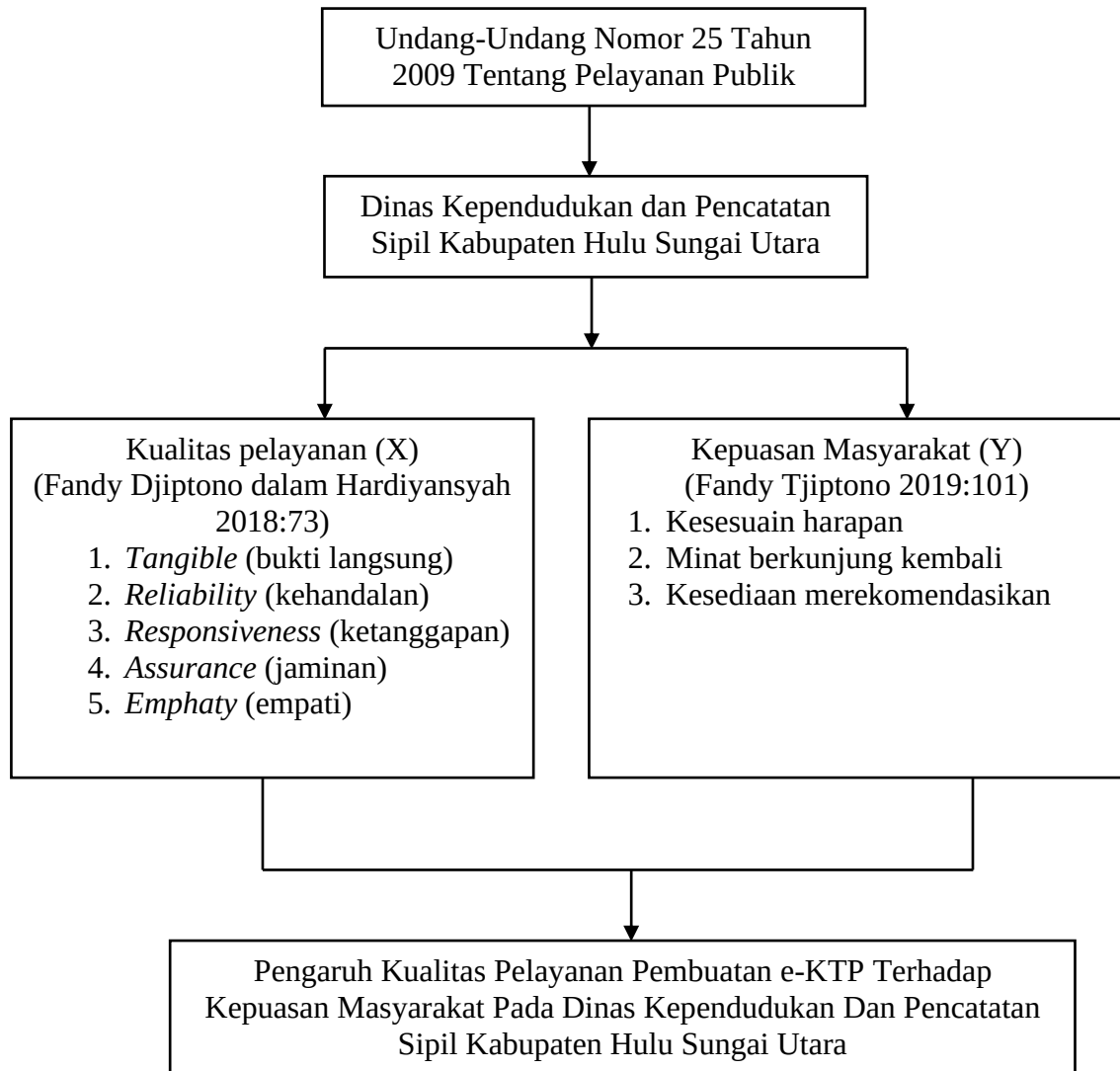
Pada dasarnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018: 72-73) dalam buku yang berjudul "kualitas pelayanan publik" adalah *Tangible* (bukti langsung);

Reliability (kehandalan); *Responsiveness* (ketanggapan); *Assurance* (jaminan); *Emphaty* (empati).

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Fandy Tjiptono (2019:101) Kesesuaian Harapan, sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat; Minat Berkunjung Kembali, keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang; Kesiediaan Merekomendasikan, kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan fakta-fakta yang empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2023). Maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ha: Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jl. Karya Manuntung, Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71419.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa saja yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian survey. Menurut Sugiyono (2023:57) "Metode survey adalah metode yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment (perlakuan) tertentu. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara, terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam experiment).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Sugiyono (2023:126) mendefinisikan populasi sebagai generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Secara lebih mendalam, Sugiyono menekankan bahwa hakikat populasi tidak terletak pada jumlah atau aspek kuantitatif semata, melainkan pada totalitas sifat dan atribut yang melekat pada objek atau subjek tersebut. Hal ini berarti populasi dipandang sebagai representasi dari keseluruhan karakteristik yang ingin dianalisis, di mana setiap unit di dalamnya membawa variabel yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan menetapkan populasi sebagai kesatuan sifat, peneliti dapat memastikan bahwa hasil studi yang diperoleh dari sebagian kecil pengamatan dapat diberlakukan kembali kepada seluruh semesta penelitian tersebut.

Populasi yang diambil pada penelitian saat ini adalah seluruh kalangan yang menerima pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Januari-Maret 2026 yang berjumlah 956 orang.

2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2023:127) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Karena populasi penerima pelayanan cukup banyak, maka peneliti berusaha untuk mengeneralisir hasil penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang ditemui di lokasi penelitian, karena dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka yang akan menjadi sampelnya adalah masyarakat yang pernah datang mengurus pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk mendapatkan sampel yang representatif maka peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang dicari

N: Jumlah populasi

e: Margin error (5%)

Diketahui:

n: Jumlah sampel yang dicari

N: 956

e. 0,5

Jadi

$$n = \frac{956}{1 + 956 (0,05)^2} = 273,142$$

Dibulatkan menjadi 273 orang.

Maka berdasarkan perhitungan sampel yang didapat untuk pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 273 responden.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut, atau sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diarik

kesimpulannya dalam Sugiyono (67:2023). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*independent variable*), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel yang mempengaruhi. Kualitas Layanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berarti layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin membuat dan mengurus pembuatan e-KTP.

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent variable*), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) yang menjadi akibat. Kepuasan masyarakat berarti merupakan tingkat perasaan yang dimiliki oleh masyarakat setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti dapat menjabarkan dimensi kualitas

pelayanan oleh Fandy Djiptono dalam Hardiansyah (2018:73) yang meliputi:

- a. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kemudian peneliti mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Fandy Tjiptono (2019:101) bahwa indikator pembentuk kepuasan antara lain:

- 1) *Kesesuaian Harapan*: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat.
- 2) *Minat Berkunjung Kembali*: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang.

- 3) Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

F. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2023:156) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) oleh Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73)	1. <i>Tangible</i> (bukti langsung)	1. Kerapian dan Kebersihan Kantor 2. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan 3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional 4. Kemudahan akses mendapatkan pelayanan

	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera 2. Hasil pelayanan yang akurat 3. Hasil pelayanan sesuai dengan harapan
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1. Tanggap dalam memberikan pelayanan 2. Keinginan dalam membantu pelayanan
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	1. Pengetahuan yang memadai 2. Kemampuan menangani keluhan masyarakat 3. Sikap ramah tamah dan sopan 4. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan 5. Bebas dari resiko dan keraguan
	5. <i>Emphaty</i> (empati)	1. Komunikasi yang baik 2. Memberikan perhatian pribadi dengan baik 3. Kemampuan memahami kebutuhan
Kepuasan Masyarakat (Y) (Fandy Tjiptono 2019:101)	1. Kesesuaian harapan	1. Tingkat kejelasan informasi persyaratan 2. Tingkat kenyamanan fasilitas ruang tunggu

		3. Tingkat kehandalan sistem dan jaringan
	2. Minat berkunjung kembali	1. Tingkat keinginan menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Tingkat persepsi efisiensi waktu
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	1. Tingkat testimoni positif terhadap kanal informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2. Tingkat kesiediaan mengajak kerabat/tetangga untuk mengurus dokumen secara mandiri

G. Teknik Pengumpulan Data

Data teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2023) yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan di lapangan.
2. Angket (*Kuesioner*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner

merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner ini kemudian disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan pembuat e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Agar masyarakat pengguna layanan dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataannya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu.

3. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengumpulan skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS). Dalam penggunaan skala likert, terdapat dua bentuk pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pernyataan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan

positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 5 atau -2, -1, 0, 1, 2.

Berikut adalah tabel pemberian skor yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan Skala Likert:

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Jawaban Responden

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas berkenaan dengan tingkat kecermatan suatu instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel (Sugiyono, 2023:175). Syarat dalam pengambilan keputusan uji validitas yaitu menggunakan table r ($r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan signifikansi 0,05) artinya jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 0,05 maka instrumen pernyataan memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total sehingga dinyatakan valid (Ghozali, 2021:52).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2023:175). Pengukuran uji reliabilitas dapat dilakukan melalui SPSS yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika koefisien *Cronbach Alpha* dari instrumen tersebut $> 0,7$ maka dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan (Ghozali, 2021:62).

J. Teknis Analisa Data

Pada penelitian ini yang menggunakan paradigma kuantitatif, maka untuk mendapatkan hasil yang akurat digunakan teknik analisis Regresi Sederhana dan Hipotesis sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi sederhana dengan satu prediktor menurut Sugiyono (2023:252), dapat dirumuskan sebagai berikut: $Y = a + bX$

Keterangan: Y=Kepuasan Masyarakat

a= Konstanta

b=Koefisien regresi

X= Pelayanan Publik

1. Uji Statistik

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable bebas terdapat variable terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi SPSS versi 20.

a. Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk menguji secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun ketentuan uji t apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan R^2 . Jika nilai R^2 yang diperoleh hasilnya semakin besar atau mendekati nilai satu (1) maka sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Sebaliknya diperoleh hasil semakin kecil atau mendekati nol (0), maka sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil.

2. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk menginterpretasikan data hasil kuesioner, biasanya dikaitkan dengan metode penelitian kuantitatif/deskriptif menurut Sugiyono. TCR bertujuan menggambarkan karakteristik atau persepsi responden terhadap suatu aspek penelitian.

Tujuan TCR membantu peneliti menyimpulkan apakah layanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan efektif berdasarkan persepsi masyarakat sebagai responden.

Berdasarkan literatur yang merujuk pada metode analisis deskriptif Sugiyono (seperti yang digunakan dalam berbagai studi tahun 2023), berikut adalah klasifikasi TCR dan rumusnya:

Rentang Persentase (%)	Kategori / Interpretasi
85% - 100%	Sangat Baik / Sangat Setuju
66% -84%	Baik / Setuju
51% - 65%	Kurang Baik / Kurang Setuju
36%- 50%	Tidak Baik / Tidak Setuju
0% -35%	Santa Tidak Baik / Sangat Tidak Setuju

Rumus TCR

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan :

Rata- rata skor: Total skor jawaban dibagi jumlah responden

Skor Maksimum: Nilai tertinggi pada skala yang digunakan (Skala Likert)

DAFTAR PUSTAKA

- Affrian Reno, dkk. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi STIA Amuntai*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Anonim. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim. 2013. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan: Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irfadat. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Literasi Nusantara.
- Mardia, dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Muhammad Nasyir Al Abrar. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Jurnal Pelayanan Publik Volume 1 Nomor 3.
- Pasolong, Harbani 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, S., dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratnasari, Desi. 2023. *Strategi Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. Malang: Literasi Nusantara Abadi.
- Saleh, A. R. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Pengayom.
- Sarmini, Ade. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Surabaya: Cipta Media Edukasi
- Siti Rugayah. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB) Volume 8 Nomor 2.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.