
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TAJURHALANG KABUPATEN BOGOR

¹Kiki Kumalasari, ²Yasnimar Ilyas

¹Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: kikikumalasari25@gmail.com

²Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: yasnimar.ilyas@dewantara.ac.id

ABSTRACT

Public service is an effort made by a group or a bureaucratic person to provide assistance to the community in order to achieve a goal. The main thing that is of concern is that a service consists of providing and receiving services (customers). The purpose of the study was to determine the effect of EKTP Service Quality on community satisfaction in Tajurhalang District. The population in this study is the people of Tajurhalang District, with a sample of 100 respondents, based on the slovin formula. The data was obtained by distributing questionnaires. This type of research is Quantitative Causality. Data analysis uses SPSS version 20 program to test: Validity test, reliability test, normality, multiple regression, and t test and f test. The results of the study show that: (1) the variables that affect people's satisfaction are: guarantees, and physical evidence. (2) variables that have no effect on community satisfaction are: Reliability, responsiveness and empathy. (3) as for the results of the f (simultaneous) test, it is known that the value is 47,135 where together the quality of service (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) has an effect on community satisfaction. (4) the most dominant variable influencing public satisfaction is physical evidence with a value of 0.785. (5) and the determination in this study is 70% where the quality of service contributes quite high to influence community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction.

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (customer). Tujuan Penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan EKTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Tajurhalang, dengan sampel 100 responden, berdasarkan rumus slovin. Data diperoleh menggunakan penyebaran kuesioner. Jenis penelitian ini yaitu Kuantitatif Kausalitas Analisis data menggunakan program SPSS versi 20 untuk menguji: Uji Validitas, Uji realibilitas, Normalitas, regresi berganda, dan Uji t dan Uji f. Hasil penelitian menunjukkan yaitu: (1) variable yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu: Jaminan, dan bukti fisik. (2) variable yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yaitu: Keandalan, daya tanggap dan empati. (3) adapun hasil uji f (simultan) diketahui nilainya 47,135 dimana secara bersama-sama kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. (4) variable yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat yaitu bukti fisik dengan nilai 0,785. (5) dan determinasi dalam penelitian ini yaitu 70% dimana kualitas pelayanan berkontribusi cukup tinggi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Semakin luasnya lingkup pelayanan dan jasa- jasa publik yang dikelola pemerintahan, meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Mengacu pada kondisi dan fakta di lapangan, menggambarkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkesan rumit dan berbelit-belit. Masih ditemukan pula pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengaduan terkait pelayanan publik. Mengutip hasil penelitian Arganata (2016: 2), sampai tahun 2016 jumlah pengaduan mencapai 6.600 dan tahun 2017 meningkat mencapai kisaran 9000 pengaduan pelayanan. Dengan adanya peningkatan pengaduan pelayanan publik, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan harus melakukan sesuatu hal yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik. Sebagaimana tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat bahwa di organisasi publik (organisasi pemerintah dan satuan-satuannya) peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintahan di Indonesia.

Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Hakikat pelayanan publik seperti halnya dalam pelayanan E-KTP dilakukan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Supriadi, 2012:17). Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan publik berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi,

integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial, dimana hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar (Supriadi, 2012:20). Sementara itu, praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Supriadi, 2012: 20).

Kualitas pelayanan E-KTP seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor pada akhirnya akan menentukan kepuasan masyarakat selaku pemohon E-KTP. Kecamatan Tajurhalang merupakan suatu organisasi perangkat daerah yang berada di bawah Pemerintahan Kabupaten Bogor yang secara administratif sebagai pembantu dari pendelegasian tugas dan wewenang yang diberikan oleh Bupati Bogor. Kecamatan Tajurhalang sebagai suatu organisasi pemerintahan yang secara langsung terlibat dalam pelayanan publik dituntut dapat

meningkatkan kemampuan pelayanan aparaturnya. Kecamatan Tajurhalang menaungi 7 Desa yaitu : Desa Tonjong, Desa Sukmajaya, Desa Sasak Panjang, Desa Citayam, Desa Tajur Halang, Desa Nanggerang dan Desa Kalisuren. Untuk pelayanan EKTP itu sendiri Kecamatan Tajurhalang menerima pengajuan langsung dan memberikan informasi list EKTP yang telah tercetak melalui web <https://kecamatanajurhalang.bogorkab.go.id>.

Kebijakan pemerintah Kecamatan Tajurhalang dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan E-KTP harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan, serta tidak diskriminatif yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan termasuk oleh pemerintah Kecamatan Tajurhalang dalam pelayanan E-KTP, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Berikut adalah jumlah pengajuan E-KTP di Kecamatan Tajurhalang selama priode Januari 2019 sampai dengan Desember 2019, yang disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. Jumlah Pengajuan E-KTP

No.	Bulan	Jumlah Pemohon (Orang)
1.	Januari	650
2.	Februari	630
3.	Maret	810
4.	April	780
5.	Mei	500
6.	Juni	550
7.	Juli	800

8.	Agustus	740
9.	September	770
10.	Oktober	760
11.	November	560
12.	Desember	550
Total		8.100

Sumber : Kecamatan Tajurhalang Bogor 2020

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana pengaruh variabel Kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor?
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor?
4. Bagaimana kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) dapat menjelaskan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian

ini memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor.
3. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan E-KTP (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik) dapat menjelaskan kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

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.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara

pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

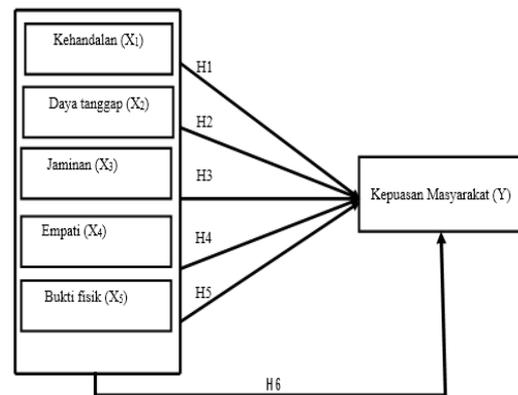
2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2012: 121) kualitas pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Supranto (2011: 226), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono dan Chandra (2012: 260) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Derajat tinggi rendahnya mutu kualitas layanan, ditentukan atas dasar persepsi konsumen atas layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan kualitas pelayanan yang baik, akan menimbulkan persepsi yang positif pada masyarakat, yang berimbas pada rasa puas yang dirasakan konsumen. Berikut ini adalah kerangka pemikiran :



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif yang berdasarkan data dari hasil pengukuran variabel penelitian yang ada. Metode kuantitatif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengubah sekumpulan data mentah menjadi suatu bentuk yang mudah dipahami dan ditampilkan dalam bentuk informasi yang ringkas.

3.2 Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas atau Independen (X)

Dalam penelitian ini peneliti menentukan variabel independen (kualitas pelayanan) terdiri dari :

- a. Kehandalan (X₁)
- b. Daya tanggap (X₂)
- c. Jaminan (X₃)
- d. Empati (X₄)
- e. Bukti fisik (X₅)

b. Variabel Terikat atau Dependen (Y)

Dalam penelitian ini peneliti menentukan variabel dependen atau variabel bebas adalah kepuasan masyarakat (Y).

3.3 Objek Penelitian

Sugiyono (2013:38) mendefinisikan objek penelitian sebagai suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari penjelasan tersebut peneliti menentukan objek penelitiannya adalah masyarakat Kecamatan Tajurhalang yang mengajukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tajurhalang, Kabupaten Bogor.

3.4 Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Tajurhalang, dimana terdapat ±107.519 orang (*sumber : <https://bogorkab.go.id>*).

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5% dengan signifikansi sebesar 95%.

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

Dimana:

- n : Jumlah sampel
- N : Jumlah populasi
- e : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{107.519}{1 + 107.519 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,91$$

$$n = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data guna membantu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei langsung ke masyarakat Kecamatan Tajurhalang yang mengajukan pembuatan E-KTP.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas
 - b. Uji Heterokedastisitas
 - c. Uji Multikolinearitas
- d. Uji Regresi Linier Berganda
- e. Uji Hipotesis
 - a. Uji t (Uji Parsial)
 - b. Uji F (Uji Silmutan)
- f. Koefisien Determinasi

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini diterapkan dengan jumlah sampel = 100 orang, jumlah konstruk = 2, maka didapat nilai df-nya = 100-2 =98 pada tabel nilai koefisien korelasi “r” dengan nilai df = 98 dan α = 10% , maka nilai r = 0,165 kemudian dalam melakukan uji validitas.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (X1)				
1	P1	0,923	0,165	Valid
2	P2	0,901	0,165	Valid
3	P3	0,824	0,165	Valid
Daya Tanggap (X2)				
1	P1	0,872	0,165	Valid
2	P2	0,680	0,165	Valid
3	P3	0,874	0,165	Valid

Jaminan (X3)				
1	P1	0,850	0,165	Valid
2	P2	0,874	0,165	Valid
3	P3	0,760	0,165	Valid
Empati (X4)				
1	P1	0,840	0,165	Valid
2	P2	0,862	0,165	Valid
3	P3	0,754	0,165	Valid
Bukti Fisisk (X5)				
1	P1	0,828	0,165	Valid
2	P2	0,863	0,165	Valid
3	P3	0,688	0,165	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)				
1	P1	0,801	0,165	Valid
2	P2	0,747	0,165	Valid
3	P3	0,757	0,165	Valid
4	P4	0,604	0,165	Valid
5	P5	0,721	0,165	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari tabel di atas berdasarkan hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS 23 for windows dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan layak digunakan.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Kriteria penilaian uji reliabilitas ini menggunakan *Cronbach Alpha*, yang apabila hasil koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar (>) dari taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Cronbach Alpha	Jumlah Pernyataan	Keterangan
1	Kehandalan (X ₁)	0,860	3	Sangat Reliabel
2	Daya Tanggap (X ₂)	0,721	3	Reliabel
3	Jaminan (X ₃)	0,773	3	Reliabel
4	Empati (X ₄)	0,755	3	Reliabel
5	Bukti Fisik (X ₅)	0,711	3	Reliabel
6.	Kepuasan (Y)	0,776	5	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian diperoleh nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian

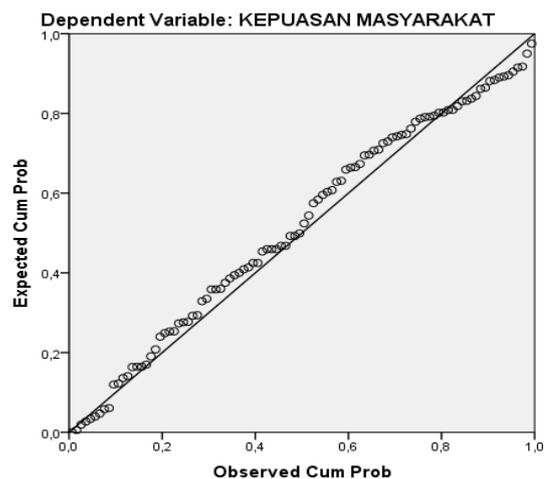
seluruh instrumen yang diuji dalam penelitian ini dapat dinyatakan reliabel/handal.

4.3 Uji Asumsi Klasik

4.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan teknik P-P Plot dan uji *Kolmogorov Smirnov*.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Deteksi normalitas data dapat dilihat dari penyebaran titik-titik pada sumbu diagonal dari grafik. Dalam grafik terlihat data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, maka model dalam penelitian ini sudah memenuhi uji normalitas.

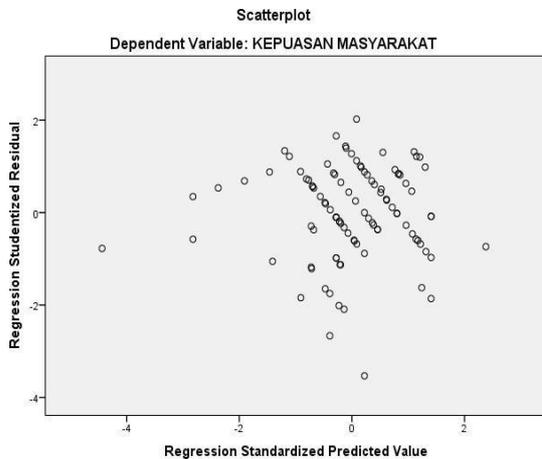
Tabel 4. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,11516429
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,057
	Negative	-,073
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan *output* uji normalitas dengan *kolmogorov smirnov test*, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 (>) lebih besar dari 0,1, maka dapat disimpulkan data variabel berdistribusi normal.

4.3.2 Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas Scatterplot

Dari gambar di atas, terlihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas yaitu titik-titiknya menyebar, maka diindikasikan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,116	,779		1,432	,155
KEHANDALAN	-,108	,073	-,246	-1,480	,142
DAYA TANGGAP	-,053	,081	-,096	-,655	,514
JAMINAN	,071	,080	,134	,883	,379
EMPATI	-,039	,078	-,075	-,496	,621
BUKTI FISIK	,105	,092	,209	1,143	,256

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan hasil analisis di atas, nilai sig semua variabel tersebut lebih besar (>) 0,1. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian prasyarat analisis regresi dalam penelitian ini terpenuhi.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,849	1,309		1,412	,161		
KEHANDALAN	,100	,123	,073	,817	,416	,375	2,669
DAYA TANGGAP	,186	,136	,108	1,360	,177	,482	2,077
JAMINAN	,312	,135	,191	2,314	,023	,445	2,246
EMPATI	,147	,131	,092	1,121	,265	,450	2,224
BUKTI FISIK	,785	,154	,505	5,094	,000	,309	3,239

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari hasil analisis di atas menunjukkan bahwa diperoleh nilai VIF < 10, dan nilai *tolerance* nya > 0,1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas (X) berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas. Artinya variabel-variabel tersebut memenuhi persyaratan asumsi klasik tentang multikolinearitas.

4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,849	1,309		1,412	,161
KEHANDALAN	,100	,123	,073	,817	,416
DAYA TANGGAP	,186	,136	,108	1,360	,177
JAMINAN	,312	,135	,191	2,314	,023
EMPATI	,147	,131	,092	1,121	,265
BUKTI FISIK	,785	,154	,505	5,094	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan program SPSS 23 *for windows*, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b1X_1 + b2X_2 + b3X_3 + b4X_4 + b5X_5 + e$$

$$Y = 1,849 + 0,100X_1 + 0,186X_2 + 0,312X_3 + 0,147X_4 + 0,785X_5 + e$$

Berdasarkan hasil analisis regresi di atas menggunakan bantuan SPSS 23 *for*

windows, dapat dijelaskan sebagai berikut ini :

1. Nilai konstanta 1,849 (nilai positif) pada persamaan regresi di atas ini mempunyai arti bahwa jika tidak ada perubahan kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat akan konstan sebesar 1,849 satuan.
2. Nilai 0,100 (nilai positif), mempunyai arti jika variabel X_1 (kehandalan) meningkat dengan 1 satuan, maka akan meningkat nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,100 satuan.
3. Nilai 0,186 (nilai positif), mempunyai arti jika variabel X_2 (daya tanggap) meningkat dengan 1 satuan, maka akan meningkat nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,186 satuan.
4. Nilai 0,312 (nilai positif), mempunyai arti jika variabel X_3 (jaminan) meningkat dengan 1 satuan, maka akan meningkat nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,312 satuan.
5. Nilai 0,147 (nilai positif), mempunyai arti jika variabel X_4 (empati) meningkat dengan nilai 1 satuan, maka akan meningkat nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,147 satuan.
6. Nilai 0,785 (nilai positif), mempunyai arti jika variabel X_5 (bukti fisik) meningkat dengan 1 satuan, maka akan meningkat nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,785 satuan.
7. Variabel X_5 (bukti fisik) mendapatkan nilai 0,785 (nilai positif) lebih besar dari variabel lainnya, mempunyai arti bahwa variabel X_5 merupakan variabel paling dominan dalam meningkatkan nilai (Y) kepuasan masyarakat sebesar 0,785 satuan.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara sendiri atau parsial, instrumen yang digunakan adalah statistik uji t. Pengujian

terhadap koefisien regresi dengan tingkat keyakinan 90% (*significant level* 10%) dan $df = 100 - 6 = 94$, maka t tabel yang di peroleh adalah 1,661.

Tabel 8. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel X	Variabel Y	t tabel	t hitung	Alfa Sig	Hitung Sig.	Hipotesis
Kehandalan	Kepuasan	1,661	0,817	0,1	0,416	Terima H0, tolak H1
Daya Tanggap		1,661	1,360	0,1	0,177	Terima H0, tolak H2
Jaminan		1,661	2,314	0,1	0,023	Tolak H0, terima H3
Empati		1,661	1,121	0,1	0,265	Terima H0, tolak H4
Bukti Fisik		1,661	5,094	0,1	0,000	Tolak H0, terima H5

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari data tabel di atas pada kolom signifikan terlihat nilai signifikan masing-masing variabel, serta nilai thitung masing-masing variabel. Hasil uji signifikan variabel bebas dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada variabel kehandalan (X_1), nilai thitung (0,817) < ttabel (1,661). Sedangkan nilai signifikansi (0,416) > 0,1. Maka H0 diterima dan H1 ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E- KTP* di Kecamatan Tajurhalang.
2. Pada variabel daya tanggap (X_2), nilai thitung (1,360) < t tabel (1,661). Sedangkan nilai signifikansi (0,177) > 0,1. Maka H0 diterima dan H2 ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang.
3. Pada variabel jaminan (X_3), nilai t hitung (2,314) > t tabel (1,661). Sedangkan nilai signifikansi (0,023) < 0,1. Maka H0 ditolak dan H3 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang.
4. Pada variabel empati (X_4), nilai t hitung (1,121) < t tabel (1,661). Sedangkan nilai signifikansi (0,265) > 0,1. Maka

H0 diterima dan H4 ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel empati secara parsial tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang.

5. Pada variabel bukti fisik (X5), nilai *t* hitung (5,094) > *t* tabel (1,661). Sedangkan nilai signifikansi (0,000) < 0,1. Maka H0 ditolak dan H5 diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap (Y) kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang.

4.5.2 Uji F (Uji Silmutan)

Tabel 9. Hasil Uji Silmutan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	308,674	5	61,735	47,135	,000 ^b
	Residual	123,116	94	1,310		
	Total	431,790	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT
 b. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, JAMINAN, DAYA TANGGAP, EMPATI, KEHANDALAN

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai *F*hitung dengan *F*tabel pada probabilitas 10% (taraf signifikansi 0,1). Jika *F*hitung > dari nilai *F*tabel, maka Ha diterima dan H0 ditolak, jika *F*hitung < dari nilai *F*tabel maka Ha ditolak dan H0 diterima. Pada tabel 4.17 diperoleh *F*hitung sebesar 47,135 dengan *F*tabel sebesar 1,91, sehingga *F*hitung (47,135) > *F*tabel (1,91), dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,1. Maka Ha diterima dan H0 ditolak, yang artinya variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang.

4.6 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,846a	,715	,700	1,144

a. Predictors: (Constant), BUKTI FISIK, JAMINAN, DAYA TANGGAP, EMPATI, KEHANDALAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* bernilai 0,700 yang berarti dari kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 70%. Dari nilai tersebut artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat cukup tinggi yaitu sebesar 70%, sementara sisanya sebesar 30% dipengaruhi faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberi gambaran dan kejelasan serta pemahaman yang diperoleh dari hasil penelitian. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada analisis data tentang penelitian pengaruh kualitas pelayanan *E-KTP* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor terhadap hipotesis dari permasalahan yang ada, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel jaminan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor. Variabel bukti fisik mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor. Variabel kehandalan tidak mempunyai pengaruh secara signifikan

terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor. Variabel daya tanggap tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor. Variabel empati tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Tajurhalang Kabupaten Bogor.

2. Secara simultan, kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP* di Kecamatan Tajurhalang. Artinya kualitas pelayanan harus saling melengkapi secara keseluruhan atau tidak dapat diberikan satu persatu untuk menciptakan kepuasan masyarakat.
3. Dari hasil pengujian kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, variabel yang paling berpengaruh dominan adalah variabel bukti fisik karena memiliki nilai yang paling tinggi yaitu 5,094.

5.2 Saran

1. Variabel kehandalan, daya tanggap dan empati terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka sebaiknya pihak Kecamatan harus meningkatkan segala aspek yang berhubungan dengan kehandalan, daya tanggap dan empati.
2. Variabel jaminan dan bukti fisik terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat, maka sebaiknya pihak Kecamatan harus mempertahankan segala aspek yang berhubungan dengan jaminan dan bukti fisik.
3. Untuk penelitian kedepan, diharapkan meneliti variabel yang belum ada dalam penelitian ini, serta lebih memperluas objek penelitian, sehingga dapat

mengungkap lagi faktor-faktor apa saja yang menyebabkan dan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan *E-KTP*.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arganata, Dimas. Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kantor Pelayanan Masyarakat Satuan Intelijen dan Keamanan Polrestabes Surabaya. Kajian Pelayanan Publik. Volume 01 Nomor 01 Tahun 2016.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, H. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan.
- Priyatno, Duwi. 2012. Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data. Penelitian Dengan SPSS. Gaya Media, Yogyakarta.
- Sabeni, Beni Ahmad. 2012. Pengantar Antropologi. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. 2011. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi. Jakarta: Buku Seru.
- Supriadi, A. 2012. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang: Banyumedia.
- Tjiptono, F. 2014. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andy Offset.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Organisasi. Jakarta: Gramedia.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Warsito. 2015. Antropologi Budaya. Yogyakarta: Ombak, 2015.