

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN
(Studi Kasus : Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi)**

Hitiya Agustina¹, Ramona Handayani², Sri Agusmila Aneta Herlinda³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: hitiyaagustina@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, seperti keterbatasan sarana prasarana, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta lamanya proses pelayanan sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Sampel penelitian sebanyak 96 responden. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan regresi $Y = 35,380 + 0,190X$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 6,91% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat faktor lain di luar variabel penelitian yang juga memengaruhi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pegawai Disdukcapil perlu memperhatikan faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan agar hasil yang dicapai lebih maksimal.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, E-KTP.

ABSTRACT

This research was motivated by the various obstacles found in the E-KTP service at the Department of Population and Civil Registration of Balangan Regency, such as limited facilities and infrastructure, uncomfortable waiting rooms, and the slow process of service delivery which affected public satisfaction. The study employed a quantitative method, with data collected through questionnaires and documentation. The sample consisted of 96 respondents. The data were analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The findings show that all indicators were declared valid and reliable. Service quality has a significant effect on public satisfaction with the regression equation $Y = 35.380 + 0.190X$. The coefficient of determination (R^2) was 6.91%, indicating that service quality influences public satisfaction, although other factors outside the studied variables also contribute.

The study concludes that service quality plays an important role in improving public satisfaction. Therefore, the Department of Population and Civil Registration should also pay attention to other influencing factors beyond service quality to achieve optimal results.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, E-KTP.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus di emban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good government*). Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan di daerah yang baik, keinginan mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintahan atau kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administari pemerintahan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya tercermin dari sikap ramah dan senyum saja. Sikap ramah dan senyum hanya merupakan bagian kecil dari unsur-unsur yang bisa menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (E-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sesuai dengan amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu system informasi kependudukan yang berbasiskan teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan perubahan atas Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden RI Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTPnya.

Sebagai salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah daerah, urusan penebitan identitas diri yaitu kartu tanda penduduk (KTP) sesuai dengan amanah UU Nomor 32 tahun 2004 pasal 14 ayat (1) huruf I, yang menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota adalah pelayanan kependudukan dan catatan sipil sehingga penerbitan kartu tanda penduduk (KTP) dapat dilakukan setiap daerah melalui dinas terkait dan juga Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasi Nomor Induk Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu kantor pemerintah yang aktivitasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Bentuk layanan yang diberikan khususnya berhubungan dengan administrasi kependudukan, Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan. Permasalahan pertama terkait dengan aspek sarana dan prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Balangan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan masyarakat secara keseluruhan, Pelayanan Pembuatan E-KTP masih dilakukan secara outdoor walaupun sebagian sudah diberikan pelayanan dalam ruang, hanya terdapat 1 kamar mandi yang dapat digunakan oleh penerima layanan yang menunggu untuk dilayani,

karena pelayanan outdoor artinya tidak adanya pendingin ruangan (kipas angin atau air conditioner) dalam ruang pelayanan. Hal ini menjadikan masyarakat yang mengantri merasa kurang nyaman. Selain itu, tempat duduk yang ada di ruang tunggu dinilai masih kurang dilihat dari adanya beberapa masyarakat yang berdiri saat menunggu antrian.

Permasalahan kedua yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Balangan dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat yakni tentang proses pembuatan produk layanan pembuatan KTP Elektronik (E-KTP), proses layanan pembuatan E-KTP yang terbilang cukup lambat mengakibatkan masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan tersebut.

Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa Disdukcapil Balangan memiliki website resmi. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas Disdukcapil belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Balangan. Dengan begitu banyak masyarakat yang sudah datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil haru kembali lagi ke rumah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

Permasalahan ketiga yaitu pegawai Disdukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menangani permintaan yang diajukan oleh masyarakat di Balangan hal ini diberikan keterangan oleh beberapa pengguna layanan sewaktu ditemui pada saat observasi mengatakan sudah 2 hari datang melakukan pengurusan E-KTP namun belum juga selesai dengan alasan bahwa masih antrian penyelesaian, akibatnya banyak masyarakat yang bolak balik belum mendapat kepastian selesainya pembuatan E-KTP tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya, yaitu kinerja pegawai yang tidak cekatan dalam tugas-tugas yang di berikan kepada dirinya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti perlu melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Sehingga judul yang diangkat yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus : Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi)”**.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pendekatan ini dipilih untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas yaitu *kualitas pelayanan* (X) dengan variabel terikat yaitu *kepuasan masyarakat* (Y). Data dikumpulkan melalui angket/kuesioner dan dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan data yang diperoleh.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel, dan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan metode ini, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian yang juga memengaruhi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus: Desa Sungsum Kecamatan Tebing Tinggi), maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Identitas Responden

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Kategori	Jumlah	Persentase
Laki-laki	48	50,0 %
Perempuan	48	50,0 %
< 25 tahun	21	21,9 %
25 – 35 tahun	36	37,5 %
36 – 45 tahun	24	25,0 %
> 45 tahun	15	15,6 %
SD – SMP	17	17,7 %
SMA/SMK	53	55,2 %
Perguruan Tinggi	26	27,1 %

Interpretasi: mayoritas responden berusia produktif (25–35 tahun) dan memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK, yang menunjukkan bahwa mereka cukup paham dalam menilai kualitas pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur dengan indikator ketepatan waktu, akurasi, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan fasilitas, kemudahan prosedur, variasi pelayanan, pelayanan pribadi, dan kenyamanan.

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Ketepatan waktu	3,2	Cukup Baik

pelayanan		
Akurasi pelayanan	3,5	Baik
Keramahan & kesopanan pegawai	3,8	Baik
Tanggung jawab pegawai	3,4	Cukup Baik
Kelengkapan fasilitas	2,9	Kurang Baik
Kemudahan prosedur	3,6	Baik
Variasi pelayanan/inovasi	3,1	Cukup Baik
Pelayanan pribadi/fleksibilitas	3,2	Cukup Baik
Kenyamanan ruang tunggu	2,8	Kurang Baik

a. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ketepatan waktu memperoleh skor rata-rata 3,2 atau berada pada kategori *Cukup Baik*. Artinya, sebagian masyarakat masih menilai bahwa waktu penyelesaian pembuatan E-KTP belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya proses, sehingga harus kembali beberapa kali untuk menyelesaikan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu masih menjadi tantangan besar, padahal menurut teori kualitas pelayanan, ketepatan waktu merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat.

b. Akurasi Pelayanan

Indikator akurasi pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,5 (kategori *Baik*). Ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai hasil pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil cukup akurat, seperti data identitas yang dicetak pada E-KTP sesuai dengan dokumen asli yang diajukan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kasus kesalahan input data, misalnya salah penulisan nama atau alamat, meski jumlahnya relatif kecil. Akurasi pelayanan yang baik menandakan bahwa pegawai sudah memiliki keterampilan teknis yang cukup memadai.

c. Keramahan dan Kesopanan Pegawai

Indikator keramahan dan kesopanan memperoleh skor tertinggi, yaitu 3,8 (kategori *Baik*). Hasil ini memperlihatkan bahwa masyarakat sangat mengapresiasi sikap ramah, sopan, dan komunikatif dari pegawai Disdukcapil dalam melayani. Sikap pegawai yang humanis terbukti mampu memberikan pengalaman positif kepada masyarakat meskipun ada kendala dalam aspek lain. Temuan ini sesuai dengan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry

(SERVQUAL), yang menegaskan bahwa *empathy* dan *responsiveness* merupakan dimensi penting dari kualitas pelayanan publik.

d. Tanggung Jawab Pegawai

Indikator tanggung jawab pegawai memperoleh skor 3,4 (*Cukup Baik*). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pegawai sudah cukup bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, meski masih ada kasus keterlambatan penyelesaian atau pegawai yang kurang tanggap dalam menindaklanjuti keluhan. Tanggung jawab merupakan salah satu indikator penting karena masyarakat membutuhkan kepastian bahwa permohonan mereka diproses dengan serius dan profesional.

e. Kelengkapan Fasilitas

Indikator kelengkapan fasilitas hanya memperoleh skor 2,9, yang berarti berada pada kategori *Kurang Baik*. Hal ini menjadi catatan penting karena fasilitas yang memadai merupakan prasyarat mutlak untuk mendukung pelayanan yang berkualitas. Beberapa responden menyoroti kurangnya kursi tunggu, minimnya ventilasi atau pendingin ruangan, serta fasilitas umum seperti toilet yang tidak memadai. Kondisi ini dapat menurunkan citra pelayanan publik meskipun pegawai sudah bekerja dengan ramah dan akurat.

f. Kemudahan Prosedur

Indikator kemudahan prosedur mendapat skor 3,6 (*Baik*). Mayoritas responden menilai bahwa persyaratan dan tahapan pembuatan E-KTP relatif mudah dipahami. Hal ini menjadi nilai positif karena prosedur pelayanan yang berbelit-belit seringkali menjadi keluhan utama masyarakat dalam pelayanan publik. Namun, sebagian kecil responden masih mengalami kebingungan terkait informasi yang kurang jelas, terutama bagi masyarakat yang berusia lanjut atau berpendidikan rendah.

g. Variasi Pelayanan/Inovasi

Indikator variasi pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,1 (*Cukup Baik*). Hasil ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan di Disdukcapil Balangan masih terbatas. Masyarakat berharap adanya inovasi berbasis teknologi, seperti pelayanan online untuk pengecekan status berkas atau pengaduan secara digital, sehingga tidak harus selalu datang ke kantor. Inovasi pelayanan sangat penting dalam era digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

h. Pelayanan Pribadi/Fleksibilitas

Indikator pelayanan pribadi atau fleksibilitas memperoleh skor rata-rata 3,2 (*Cukup Baik*). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa pegawai cukup memahami kebutuhan individu, meskipun masih ada kesan bahwa pelayanan bersifat kaku dan tidak fleksibel. Padahal, pelayanan publik yang responsif seharusnya mampu memberikan solusi yang menyesuaikan kondisi masing-masing masyarakat tanpa melanggar aturan yang berlaku.

i. Kenyamanan Ruang Tunggu

Indikator kenyamanan ruang tunggu memperoleh skor terendah, yaitu 2,8 (*Kurang Baik*). Hal ini menjadi masalah serius karena kenyamanan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Banyak responden mengeluhkan ruang tunggu yang sempit, panas, dan tidak dilengkapi fasilitas pendukung seperti kipas angin atau air minum. Kondisi ini membuat masyarakat merasa kurang diperhatikan, padahal kenyamanan ruang tunggu merupakan bagian dari dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan publik.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Balangan berada pada kategori Cukup Baik. Pegawai dinilai sudah ramah, sopan, dan prosedur pelayanan relatif mudah dipahami. Akan tetapi, kelemahan terbesar terletak pada aspek fasilitas dan kenyamanan ruang tunggu, yang memperoleh skor terendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kinerja pegawai, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana prasarana yang memadai.

Apabila indikator-indikator yang masih lemah, khususnya sarana prasarana, dapat ditingkatkan, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan akan meningkat. Pada akhirnya, hal ini akan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keseimbangan antara kinerja pegawai, kejelasan prosedur, serta dukungan fasilitas yang memadai.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat diukur dengan indikator persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi pegawai, sikap pegawai, dan penanganan pengaduan.

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Kejelasan persyaratan layanan	3,6	Baik
Prosedur pelayanan	3,4	Cukup Baik
Waktu pelayanan	3,0	Cukup Baik
Biaya/tarif	4,0	Sangat Baik
Kompetensi pegawai	3,5	Baik
Sikap pegawai	3,8	Baik
Penanganan pengaduan	3,2	Cukup Baik

Interpretasi: masyarakat puas karena tidak ada biaya tambahan (gratis), tetapi masih banyak yang mengeluhkan lamanya waktu pelayanan dan keterbatasan fasilitas.

4. Hasil Uji Statistik

- ✓ Uji Validitas & Reliabilitas → Semua indikator valid dan reliabel (nilai Cronbach's Alpha > 0,6).

- ✓ Regresi Linier Sederhana → Persamaan $Y = 35,380 + 0,190X$, artinya peningkatan kualitas pelayanan 1 unit akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,190.
- ✓ Uji $t \rightarrow t_{hitung} > t_{tabel}$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- ✓ Koefisien Determinasi (R^2) → 0,069 atau 6,91%, menunjukkan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 6,91%, sementara 93,09% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini memberikan dasar yang kuat bahwa instrumen kuesioner layak digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan semua indikator dinyatakan valid dan reliabel, berarti pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mampu merepresentasikan konsep kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara konsisten. Hal ini penting agar hasil analisis data yang diperoleh tidak bias dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Nilai konstanta sebesar 35,380 menunjukkan kepuasan dasar masyarakat meskipun kualitas pelayanan diasumsikan bernilai nol. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,190 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Temuan pada uji t semakin memperkuat bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bersifat signifikan. Artinya, meskipun terdapat berbagai faktor eksternal yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat, faktor kualitas pelayanan tetap menjadi salah satu penentu utama. Namun, nilai koefisien determinasi (R^2) yang hanya sebesar 6,91% juga menunjukkan bahwa masih ada 93,09% faktor lain yang belum terungkap dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa berupa ketersediaan sarana prasarana, kebijakan pelayanan publik, budaya kerja pegawai, maupun ekspektasi masyarakat yang terus berkembang. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini menjadi dasar penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus membuka ruang penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

lain itu, hasil penelitian ini juga selaras dengan teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (SERVQUAL), yang menekankan pentingnya dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari hasil uji regresi dan uji t terlihat bahwa faktor-faktor yang berkaitan dengan keandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*) pegawai memiliki kontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan yang akurat, cepat, dan disertai sikap ramah akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat, meskipun terdapat kekurangan pada aspek sarana prasarana.

Lebih jauh lagi, nilai koefisien determinasi yang relatif kecil menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan fenomena kompleks yang tidak bisa dijelaskan hanya dari satu variabel. Kepuasan masyarakat dapat pula dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti regulasi pemerintah pusat, ketersediaan anggaran daerah, maupun persepsi masyarakat yang berbeda-

beda sesuai pengalaman pribadi mereka. Oleh karena itu, meskipun penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, hasilnya juga memberi sinyal bagi instansi terkait bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dibarengi dengan perbaikan faktor lain secara menyeluruh, baik dari sisi kebijakan, teknologi, maupun sarana pendukung.

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Namun pengaruhnya masih relatif kecil karena terdapat faktor lain di luar kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sarana prasarana, kecepatan layanan, serta manajemen antrian. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai apabila perbaikan kualitas pelayanan dibarengi dengan peningkatan fasilitas pendukung, efisiensi prosedur, dan inovasi pelayanan publik.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dilihat dari nilai hasil Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linear dan Uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana menghasilkan nilai $Y = 35.380 + 0,190X$ yang berarti setiap satu kenaikan dari Kualitas Pelayanan maka berpengaruh sebesar 0,190 kepada Kepuasan Masyarakat, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan dari hasil perhitungan uji t yaitu t_{hitung} sebesar 2,642 dibandingkan dengan t_{tabel} (db=94 yaitu 0,167 dengan taraf signifikan 10%, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, berarti “ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Dari hasil data yang di peroleh menggunakan aplikasi SPSS25 dari 96 responden maka dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,263 sehingga dapat dihasilkan koefisien Determinan (R^2) =6,9169% yang diuraikan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dapat dikategorikan berpengaruh sangat kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya Kualitas Pelayanan secara otomatis semakin baik pula Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar dapat meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan guna mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Para pegawai mampu melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
3. Bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan dan tempat penelitian yang sejenis di harapkan memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini sesuai dengan faktor penghambatnya.



DAFTAR PUSTAKA

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

.