JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063-3281
Vol. 3, No. 4, 2026

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

Vina Fauziah[1], Agus Surya Dharma[2], Sri Agusmila Aneta Herlinda[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
Email : vinafauziah0327@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas pelayanan publik menjadi faktor krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya pada layanan administrasi kependudukan yang menjadi pintu akses berbagai layanan publik dan privat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 91 responden yang dipilih secara accidental sampling dari populasi masyarakat pengguna layanan e-KTP periode Januari–Maret 2026. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas dan heteroskedastisitas), regresi linear sederhana, analisis korelasi, uji t parsial, koefisien determinasi (R^2), serta analisis Tingkat Capaian Responden (TCR). Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat, dengan persamaan regresi Y = -0,783 + 0,391X yang berarti setiap kenaikan satu unit kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan sebesar 0,391. Uji t menghasilkan t-hitung = 19,629 > t-tabel = 1,6617 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis alternatif diterima. Nilai korelasi (R = 0,901) berada pada kategori sangat kuat, dan koefisien determinasi (R^2 = 81,2%) menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 18,8% dipengaruhi faktor lain. Analisis TCR memperoleh persentase 80,17% (kategori tinggi), menandakan pelayanan e-KTP telah berjalan baik. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sarana fisik, infrastruktur jaringan cadangan, transparansi estimasi waktu layanan, serta peningkatan sosialisasi perlindungan data dan disiplin petugas pada layanan keliling.

Kata kunci: kualitas pelayanan, e-KTP, kepuasan masyarakat, administrasi kependudukan, Disdukcapil

ABSTRACT

This study examines the effect of electronic Identity Card (e-KTP) service quality on public satisfaction at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Hulu Sungai Utara Regency, Indonesia. Public service quality is a critical determinant of good governance, particularly in population administration which serves as the foundation for access to various public and private services. A quantitative approach was employed with a sample of 91 respondents selected using accidental sampling from the population of residents who had utilized e-KTP services between January and March 2026. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests (normality and heteroscedasticity), simple linear regression, correlation analysis, partial t-test, coefficient of determination (R^2), and Respondent Achievement Level (TCR) analysis. The findings reveal a significant positive influence of e-KTP service quality on public satisfaction, with a regression equation of Y = -0.783 + 0.391X, indicating that each one-unit increase in service quality improves satisfaction by 0.391. The t-test result (t-count = 19.629 > t-table = 1.6617, p = 0.000 < 0.05) confirms the significance of this relationship. The correlation coefficient (R = 0.901) indicates a very strong association, while the coefficient of determination (R^2 = 81.2%) shows that service quality explains the majority of variance in public satisfaction. TCR analysis further supports these results with a score of 80.17% (high category). The study concludes that service quality significantly influences public satisfaction and recommends practical improvements including service room reorganization, redundant internet infrastructure, transparent service time estimation, and enhanced data protection socialization and officer discipline in mobile services.

***Keywords**: service quality, e-KTP, public satisfaction, population administration, Disdukcapil*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik adalah dasar penting dalam pelaksanaan pengelolaan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang efektif, transparan, akuntabel, dan responsif menjadi indikator penting keberhasilan reformasi birokrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat (Dwiyanto, 2021). Amanat konstitusional sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia 1945 menyatakan bahwa negara mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memperbaiki pendidikan bangsa, yang salah satu perwujudannya adalah melalui pemenuhan hak dasar dan hak sipil warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif (Republik Indonesia, 1945). Penguatan sistem administrasi kependudukan menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya kepastian hukum, integrasi data pelayanan publik, serta perlindungan identitas penduduk sebagai dasar penyelenggaraan berbagai pelayanan pemerintahan (Republik Indonesia, 2013).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan inovasi strategis dalam sistem administrasi kependudukan Indonesia. Implementasi e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan teknologi biometrik bertujuan meningkatkan akurasi data penduduk, mencegah kepemilikan identitas ganda, serta mendukung integrasi data nasional untuk berbagai layanan publik (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023). Chip elektronik yang tertanam pada e-KTP menyimpan data biometrik penduduk sehingga memperkuat keamanan identitas dan mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif. Menurut proyeksi Badan Pusat Statistik (2025), jumlah penduduk Indonesia diperkirakan terus meningkat sehingga pengelolaan administrasi kependudukan berbasis NIK menjadi semakin penting dalam menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan publik, kesehatan, pendidikan, perbankan, dan berbagai program perlindungan sosial.

Sejalan dengan agenda transformasi digital nasional, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pelengkap identitas fisik untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi IKD bertujuan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik melalui perangkat digital sekaligus meningkatkan keamanan data kependudukan melalui mekanisme autentikasi elektronik (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2022). Meskipun begitu, penerapan identitas digital tetap mengalami sejumlah hambatan, termasuk perbedaan akses terhadap teknologi, kemampuan literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur jaringan, serta perlindungan terhadap data pribadi yang memerlukan peningkatan pengelolaan keamanan informasi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2023). Oleh karena itu, hingga saat ini pemerintah masih mempertahankan penggunaan e-KTP fisik sebagai dokumen identitas resmi yang berlaku secara nasional, sementara implementasi IKD dilakukan secara bertahap sesuai kesiapan daerah dan masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik berfungsi sebagai dasar hukum yang mengharuskan setiap institusi yang menyediakan layanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas, profesional, jelas, dapat dipertanggungjawabkan, dan fokus pada kepuasan masyarakat (Republik Indonesia, 2009). Dalam era otonomi daerah, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan berkepastian hukum. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap standar operasional, tetapi juga dari kemampuan aparatur memenuhi harapan masyarakat melalui pelayanan yang responsif, ramah, tepat waktu, dan mudah diakses (Hardiansyah, 2018). Menurut Tjiptono (2019), Kepuasan

masyarakat akan tercipta jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan lebih baik dari apa yang diharapkan pengguna layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah lembaga pemerintah daerah yang tugasnya memberikan pelayanan administrasi kependudukan, seperti pelayanan e-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta sipil, dan berbagai dokumen kependudukan lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2019). Dalam rangka meningkatkan aksesibilitas pelayanan, Disdukcapil juga melaksanakan pelayanan jemput bola kepada masyarakat, khususnya bagi penduduk yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses transportasi dan pelayanan pemerintahan (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023). Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam penyelenggaraan pelayanan, seperti penyampaian informasi persyaratan administrasi yang belum optimal, keterbatasan kapasitas ruang tunggu ketika jumlah pemohon meningkat, serta gangguan jaringan internet yang memengaruhi kelancaran pelayanan berbasis sistem informasi kependudukan. Kondisi itu bisa memengaruhi cara masyarakat melihat kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian terdahulu memberikan landasan empiris bagi penelitian ini. Rugayah (2025) ditemukan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP memberikan dampak positif dan nyata terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Muara Harus, Kabupaten Tabalong, dengan kontribusi sebesar 34,1%. Sementara itu, Al Abrar (2024) melaporkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak sebesar 70% terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa puas di kalangan masyarakat, namun dilakukan pada karakteristik wilayah yang berbeda sehingga masih terbuka ruang penelitian pada Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memiliki kondisi geografis berupa kawasan rawa dengan akses pelayanan yang bervariasi.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada tiga aspek. Pertama, penelitian dilakukan pada Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memiliki karakteristik geografis berupa kawasan rawa yang memengaruhi aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan (BPS Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2025). Kedua, penelitian menggunakan indikator kepuasan masyarakat yang mengadopsi tiga dimensi menurut Tjiptono (2019), yaitu kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali layanan, dan kesediaan merekomendasikan pelayanan kepada pihak lain secara simultan. Ketiga, penelitian memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa transformasi digital pemerintahan melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sehingga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih adaptif.

Berdasarkan uraian tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, serta mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan merujuk pada dimensi kualitas pelayanan yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, seperti yang disebutkan oleh Hardiansyah (2018), yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena bisa mengukur pengaruh antar variabel secara objektif dengan menggunakan prosedur statistik yang sudah baku. Lokasi penelitian ditentukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang berada di Jalan Karya Manuntung, Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara pada periode Januari sampai Maret 2026, dengan jumlah total sebanyak 956 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan rumus Slovin berdasarkan tingkat kesalahan 10%, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, di mana para responden dipilih berdasarkan kriteria kemudahan akses, yaitu masyarakat yang bertemu di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuesioner. Teknik ini dipilih karena pertimbangan bahwa kelompok orang yang menerima layanan terus berubah dan tidak bisa diidentifikasi secara lengkap dalam satu kali saja.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang dikembangkan berdasarkan operasionalisasi variabel penelitian. Variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X), diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL: *tangibles* (bukti langsung) yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi; *reliability* (keandalan) yang mengukur kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan memuaskan; *responsiveness* (ketanggapan) yang menilai kesiapan staf membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap; *assurance* (jaminan) yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya; serta *empathy* (empati) yang meliputi kemudahan komunikasi, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna. Variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y), diukur melalui tiga indikator: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Pengukuran menggunakan Skala Likert dengan lima alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju) yang masing-masing diberi bobot nilai 5 hingga 1.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik. Observasi digunakan untuk melihat langsung bagaimana pelayanan di lapangan berjalan. Kuesioner diberikan kepada responden agar mendapatkan data langsung mengenai penilaian mereka tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti profil lembaga, jumlah pihak yang mengajukan, serta berkas pendukung lainnya. Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji untuk mengetahui validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel pada tingkat signifikansi 0,05.Semua pernyataan dalam butir soal dianggap valid karena nilai rhitung lebih besar dari rtabel, yaitu 0,2061. Uji reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach Alpha* memberikan skor 0,958 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,919 untuk variabel kepuasan masyarakat.Kedua nilai tersebut melebihi batas minimal 0,70, sehingga instrumen dianggap reliabel.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* dan uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui bentuk hubungan antar variabel, uji-t parsial untuk mengecek apakah pengaruh masing-masing variabel secara individual signifikan, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk

mengetahui seberapa besar perubahan variabel yang dipengaruhi bisa dijelaskan oleh variabel yang memengaruhinya. Semua analisis dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS versi 26. Selain itu, analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung Tingkat Capaian Responden (TCR) agar dapat memahami bagaimana persepsi responden terhadap layanan yang mereka terima. TCR dihitung dengan membandingkan skor rata-rata yang benar-benar dicapai dengan skor tertinggi yang bisa dicapai, lalu hasilnya dibagi ke dalam beberapa kategori, yaitu sangat tinggi, tinggi, kurang tinggi, tidak tinggi, dan sangat tidak tinggi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP berdampak positif dan nyata terhadap kepuasan warga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Temuan tersebut didukung oleh rangkaian uji statistik yang lengkap. Persamaan regresi linear sederhana yang didapat adalah Y = -0,783 + 0,391X, yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada skor kualitas pelayanan akan menyebabkan kenaikan kepuasan masyarakat sebesar 0,391 satuan. Tanda positif pada koefisien regresi menunjukkan bahwa kenaikan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara seiringan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi hasil penelitian, dan diperoleh nilai thitung sebesar 19,629.Nilai ini jauh lebih besar dibandingkan ttabel yang memiliki derajat kebebasan 89 dan nilai 1,6617 pada tingkat signifikansi 5%. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa pengaruh yang ditemukan bukan hanya terjadi secara kebetulan, tetapi memang terdapat hubungan nyata antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) yang menyatakan tidak adanya pengaruh ditolak.

Koefisien korelasi (R) sebesar 0,901 menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat kuat. Nilai R kuadrat (R^2) sebesar 0,812 atau 81,2% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebagian besar perbedaan tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya yaitu 18,8% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan temuan Siti Rugayah (2025) yang hanya mencapai 34,1%, namun relatif sebanding dengan temuan Muhammad Nasyir Al Abrar (2024) yang mencapai 70%. Perbedaan besaran pengaruh antar penelitian dapat diatribusikan pada beberapa faktor. Pertama, karakteristik responden yang berbeda penelitian ini melibatkan masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memiliki latar belakang sosial-ekonomi, tingkat pendidikan, dan pengalaman berinteraksi dengan pelayanan publik yang berbeda dari responden pada penelitian sebelumnya. Kedua, kondisi institusional dan kualitas pelayanan yang bervariasi antar lokasi penelitian Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara mungkin telah mengimplementasikan berbagai inovasi pelayanan yang lebih responsif dibandingkan dengan instansi sejenis di lokasi lain. Ketiga, perbedaan metode pengambilan sampel dan instrumen penelitian yang digunakan.

Evaluasi Dimensi SERVQUAL dan Tingkat Kepuasan

Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 80,17% mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP secara keseluruhan berada pada

kategori “tinggi” Meskipun demikian, analisis mendalam terhadap distribusi jawaban responden pada setiap indikator mengungkapkan beberapa temuan menarik yang memerlukan perhatian.

Pada dimensi *tangibles* (bukti langsung), mayoritas responden menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa ruang tunggu sudah memadai dan nyaman, peralatan perekaman e-KTP sudah modern dan berfungsi dengan baik, serta penampilan petugas pelayanan sudah rapi dan sopan. Namun, masih terdapat sebagian responden yang menyatakan netral atau tidak setuju, terutama terkait ketersediaan kursi tunggu yang belum sepenuhnya mengakomodasi antrean pada jam-jam sibuk. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun fasilitas fisik secara umum dinilai baik, terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek kapasitas ruang tunggu. Pada dimensi *reliability* (keandalan), responden umumnya memberikan penilaian positif terhadap prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, serta ketelitian petugas dalam meminimalisir kesalahan data. Namun, indikator ketepatan waktu penyelesaian pencetakan e-KTP masih menjadi perhatian, dengan 4 responden menyatakan tidak setuju dan 21 responden bersikap netral. Temuan ini mengonfirmasi bahwa meskipun instansi telah berupaya memberikan kepastian waktu, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas yang diterima, terutama terkait dengan ketersediaan blangko e-KTP dan gangguan teknis pada sistem.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) memperoleh penilaian yang relatif baik, dengan mayoritas responden menyatakan setuju bahwa petugas memberikan informasi persyaratan dokumen dengan jelas dan cepat, sigap membantu kesulitan masyarakat, serta menanggapi pertanyaan dengan segera. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kecil responden yang menyatakan tidak setuju, yang menunjukkan bahwa kapasitas petugas dalam memberikan respons yang cepat dan tepat belum sepenuhnya merata di semua lini pelayanan. Pada dimensi *assurance* (jaminan), temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kompetensi petugas, terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan setuju bahwa petugas memiliki pengetahuan luas mengenai prosedur administrasi kependudukan dan dapat dipercaya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Namun, indikator rasa aman terhadap perlindungan data pribadi masih menjadi catatan, dengan 3 responden menyatakan tidak setuju dan 13 responden bersikap netral. Temuan ini sejalan dengan kekhawatiran global mengenai keamanan data di era digital, yang juga menjadi perhatian dalam konteks administrasi kependudukan di Indonesia.

Dimensi *empathy* (empati) juga memperoleh penilaian yang relatif baik, terutama pada indikator komunikasi petugas dan upaya memahami kebutuhan masyarakat. Namun, indikator pemberian perhatian yang tulus tanpa membeda-bedakan status masih menjadi perhatian, dengan 5 responden menyatakan tidak setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara umum petugas telah menunjukkan empati, masih terdapat persepsi diskriminatif yang perlu diatasi melalui penguatan budaya pelayanan yang lebih inklusif.

Analisis terhadap variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan layanan yang diterima. Indikator kesesuaian harapan menunjukkan bahwa informasi dokumen persyaratan yang diterima masyarakat secara umum sesuai dengan kebutuhan aktual saat proses pengurusan. Namun, indikator kenyamanan fasilitas ruang tunggu dan proses teknis tanpa gangguan internet masih menjadi perhatian, tercermin dari tingginya proporsi responden yang menjawab netral pada kedua indikator tersebut. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kenyamanan fisik dan keandalan sistem merupakan faktor-faktor yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih optimal. Indikator

minat berkunjung kembali menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat bersedia datang kembali ke Disdukcapil untuk keperluan administrasi kependudukan lainnya. Namun, persepsi masyarakat terhadap efisiensi waktu masih beragam, dengan 28 responden bersikap netral dan 4 responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa waktu yang dihabiskan sebanding dengan hasil yang diperoleh. Aspek kesediaan merekomendasikan layanan menunjukkan bahwa mayoritas responden bersedia menyarankan kanal informasi Disdukcapil kepada orang lain karena dianggap informatif, serta bersedia mengajak kerabat atau tetangga untuk mengurus dokumen secara mandiri karena percaya pada sistem yang ada. Temuan ini mencerminkan tingkat loyalitas masyarakat yang cukup tinggi, yang merupakan aset berharga bagi institusi dalam membangun kepercayaan publik dan memperluas jangkauan pelayanan melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Faktor Eksternal dan Konteks Lokal dalam Membentuk Kepuasan

Hubungan kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan di Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak terlepas dari karakteristik wilayah yang didominasi lahan rawa dan sungai. Kondisi geografis yang menantang ini menjadikan program pelayanan jemput bola sebagai instrumen strategis dalam mendekatkan akses administrasi kependudukan. Meskipun TCR keseluruhan tergolong tinggi, temuan empiris menunjukkan bahwa dimensi *tangibles* dan *reliability* pada layanan keliling masih menyisakan persepsi yang bervariasi di kalangan masyarakat perdesaan. Ketidakpastian jadwal kedatangan petugas dan keterbatasan peralatan *mobile* sering kali menjadi keluhan yang tidak tertampung dalam kuesioner tatap muka di kantor pusat. Hal ini mengindikasikan bahwa evaluasi kualitas pelayanan perlu dibedakan antara layanan berbasis kantor dan layanan berbasis mobilitas, mengingat masing-masing menghadapi tantangan operasional yang berbeda.

Selain kualitas pelayanan yang menjadi fokus utama, temuan R^2 sebesar 81,2% menyisakan ruang bagi variabel-variabel lain yang turut membentuk kepuasan masyarakat. Berdasarkan konteks empiris di Hulu Sungai Utara, faktor eksternal tersebut dapat diidentifikasi sebagai ketersediaan blangko e-KTP yang sangat bergantung pada rantai pasok nasional, kebijakan peralihan menuju Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta persepsi masyarakat terhadap keamanan data *biometrik* di tengah maraknya isu kebocoran data pribadi. Faktor-faktor ini bersifat supra-institusional, artinya berada di luar kendali langsung Disdukcapil, namun secara signifikan mempengaruhi ekspektasi dan penilaian masyarakat terhadap layanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan tidak dapat hanya bertumpu pada perbaikan internal, tetapi juga memerlukan advokasi kebijakan dan komunikasi publik yang intensif untuk mengelola harapan masyarakat di tengah keterbatasan sistemik. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik merupakan konstruk multidimensi yang tidak dapat dilepaskan dari ekosistem kebijakan yang lebih luas.

Implikasi Teoretis, Manajerial, dan Transformasi Digital

Transformasi digital yang diamanatkan melalui penguatan IKD menuntut adanya pergeseran paradigma pelayanan dari pendekatan birokratis-konvensional menuju pendekatan yang lebih adaptif dan literat digital. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *assurance* dan *responsiveness* memiliki kontribusi yang cukup besar, yang mengindikasikan bahwa masyarakat masih sangat bergantung pada kompetensi dan empati petugas di tengah proses otomatisasi. Hal ini menarik karena bertentangan dengan asumsi bahwa digitalisasi akan mengurangi peran interaksi manusia. Justru di era transisi seperti saat ini, peran aparatur sebagai *fasilitator* dan *edukator* menjadi semakin krusial untuk mendampingi masyarakat khususnya kelompok lanjut

usia dan warga dengan keterbatasan akses teknologi dalam beradaptasi dengan sistem baru. Kegagalan dalam mengelola aspek "manusia" dari transformasi digital dapat mengancam capaian kepuasan yang telah terbangun meskipun aspek teknis sistem berjalan baik.

Secara teoretis, temuan penelitian ini menguatkan kerangka konseptual yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Tjiptono mengenai hubungan antara dimensi SERVQUAL dan kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan terbukti secara konsisten mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, sebagaimana juga ditemukan dalam berbagai penelitian sebelumnya di sektor publik. Penelitian ini juga memperkuat pandangan Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks penelitian ini, kinerja pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil secara umum sesuai dengan harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal. Implikasi teoritis yang lebih luas adalah bahwa model SERVQUAL tetap relevan dan dapat diandalkan sebagai kerangka analisis untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan catatan bahwa dimensi-dimensi tersebut perlu diadaptasikan dengan konteks lokal dan karakteristik spesifik dari layanan yang diberikan.

Dari perspektif manajerial, temuan penelitian ini memberikan sejumlah implikasi penting bagi pengelolaan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pertama, meskipun kualitas pelayanan telah terbukti memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan masyarakat, masih terdapat ruang untuk perbaikan pada dimensi-dimensi tertentu. Prioritas perbaikan sebaiknya diberikan pada aspek-aspek yang masih mendapat penilaian rendah atau netral dari responden, terutama pada indikator ketersediaan kursi tunggu, ketepatan waktu penyelesaian, perlindungan data pribadi, dan perhatian yang setara tanpa diskriminasi. Kedua, faktor-faktor eksternal yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini, yang mencakup 18,8% variasi kepuasan, perlu diidentifikasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa upaya peningkatan kepuasan tidak hanya terfokus pada kualitas pelayanan semata. Faktor-faktor seperti kelengkapan koleksi, fasilitas modern, dan infrastruktur internet dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan layanan yang holistik.

Ketiga, kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kompetensi petugas dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain merupakan modal sosial yang berharga dan perlu dipelihara melalui konsistensi kualitas pelayanan. Program pelayanan keliling yang sudah berjalan perlu terus dioptimalkan dengan memperhatikan kedisiplinan petugas dan ketepatan waktu pelaksanaan sesuai jadwal yang telah diumumkan. Keempat, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat berhenti pada perbaikan infrastruktur fisik dan prosedur teknis, tetapi harus mencakup pengembangan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam aspek komunikasi interpersonal, empati, dan responsivitas. Pelatihan *service excellence* yang berkelanjutan dapat menjadi investasi strategis untuk meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Meskipun penelitian ini telah memberikan manfaat yang penting, ada beberapa kekurangan yang harus diterima. Pertama, penelitian ini hanya meneliti satu tempat dan satu jenis layanan, jadi hasilnya perlu digeneralisasi dengan hati-hati. Kedua, penggunaan teknik *accidental sampling* mungkin mengakibatkan sampel yang kurang representatif terhadap keseluruhan populasi pengguna layanan. Ketiga, penelitian ini hanya mengukur persepsi responden pada satu titik waktu, sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan kepuasan dari waktu ke waktu. Keempat, faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tidak dieksplorasi secara mendalam, sehingga penelitian lanjutan dengan pendekatan kualitatif atau *mixed-methods*

dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam proses pembuatan e-KTP berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Temuan ini didapat dari analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebanyak 0,391 satuan.Koefisien regresi yang memiliki nilai positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pengujian hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan, karena nilai t_{hitung} (19,629) jauh lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,6617) pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat kuat, hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi (R) yang mencapai 0,901. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 81,2% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bisa menjelaskan sebagian besar perbedaan tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan 18,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) mendukung temuan sebelumnya dengan persentase 80,17% yang masuk dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Utara berjalan baik menurut persepsi masyarakat.Meski demikian, masih ada ruang untuk perbaikan agar mencapai kategori sangat tinggi, terutama pada aspek kenyamanan ruang tunggu, ketepatan waktu pencetakan, kemampuan menangani keluhan, serta perhatian yang tulus dan merata terhadap seluruh masyarakat. Dimensi yang dapat dilihat, keandalan, responsivitas, ketenangan, dan empati secara bersama-sama memengaruhi kepuasan masyarakat, di mana dimensi *responsivitas* mendapatkan tanggapan yang paling baik, sedangkan dimensi empati perlu perhatian tambahan. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan investasi dalam meningkatkan fasilitas fisik, memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kemampuan petugas, serta mengembangkan sistem komunikasi yang transparan sebagai cara efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di tengah era transformasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Al Abrar, M.N. (2024) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(3), pp. 77–90.

Badan Pusat Statistik Kabupaten Hulu Sungai Utara (2025) ‘Kabupaten Hulu Sungai Utara Dalam Angka 2025’. Amuntai.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (2023) ‘Administrasi Kependudukan dan Identitas Kependudukan Digital’. Available at: https://dukcapil.kemendagri.go.id (Accessed: 9 July 2026).

Dwiyanto, A. (2021) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik*. Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2019) 'Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018'.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2022) 'Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital'.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2023) 'Transformasi Digital Pelayanan Publik'. Available at: https://www.menpan.go.id (Accessed: 9 July 2026).

Republik Indonesia (1945) 'Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945'.

Republik Indonesia (2013) 'Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan'.

Rugayah, S. (2025) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong', *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 8(2), pp. 45–58.

Tjiptono, F. (2019) *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. 1st edn. Yogyakarta: ANDI.