

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN IKD TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN JEPARA KECAMATAN BUBUTAN KOTA SURABAYA**

Anisafa Anggraini

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hasil kualitas pelayanan KTP Elektronik yang berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. Teori dalam penelitian ini menggunakan beberapa teori yaitu, teori pelayanan publik menggunakan teori (Hardiyansyah, 2018), teori kualitas pelayanan (Service Quality / SERVQUAL) menggunakan teori menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), teori E-Government menggunakan teori Irawan (2013) dan teori kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Lokasi penelitian ini berada di wilayah Kelurahan Jepara, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Latar belakang penelitian ini adalah adanya kendala dalam implementasi IKD seperti keterbatasan perangkat, kurangnya pemahaman masyarakat, serta isu kepercayaan terhadap keamanan data. Fokus utama penelitian ini yaitu pada pengaruh kualitas pelayanan KTP Elektronik yang berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Jepara diukur menggunakan Kepuasan Masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi masyarakat perekam KTP Elektronik berbasis IKD dan sampel sebanyak 100 responden. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan hasil uji validitas menunjukkan seluruh item valid dan reliabilitas dengan nilai Cronbach Alpha > 0,9. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan persamaan $Y = 38,116 + 1,157X$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan IKD berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan IKD, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan IKD

Abstract

The purpose of this study is to analyze the quality of electronic ID card (e-KTP) services based on Digital Population Identity (IKD) on public satisfaction in Jepara Village, Surabaya City. This study utilizes several theories: public service theory (Hardiyansyah, 2018), service quality (SERVQUAL) theory (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), e-Government theory (Irawan, 2013), and public satisfaction theory (PermenPANRB No. 14 of 2017). The research location is in Jepara Village, Bubutan District, Surabaya City. The background of this study is obstacles in implementing IKD, such as limited equipment, low public understanding, and issues of trust in data security. The main focus of this study is the influence of the quality of electronic ID card (e-KTP) services based on Digital Population Identity (IKD) in Jepara Village, as measured by public satisfaction. The research method used a quantitative approach with a population of IKD-based electronic ID card registration and a sample of 100 respondents. The research instrument was tested for validity and reliability, with the validity test results indicating all items were valid and reliable with a Cronbach Alpha value > 0.9 . The results of a simple regression analysis showed the equation $Y = 38.116 + 1.157X$ with a significance value of $0.000 < 0.05$, indicating that the quality of IKD services significantly influences public satisfaction. Thus, the better the quality of IKD services, the higher the public satisfaction.

Keywords: service quality, public satisfaction, and IKD

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong pemerintah Indonesia melakukan inovasi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang merupakan pengembangan dari e-KTP menuju sistem identitas berbasis digital. IKD diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, keamanan data, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik yang terintegrasi, seperti BPJS, SIM, NPWP, hingga paspor.

Namun, implementasi IKD di lapangan masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa hambatan utama antara lain kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, keterbatasan perangkat seperti smartphone yang tidak mendukung atau bahkan tidak dimiliki sebagian warga, serta kendala teknis berupa aplikasi yang lambat atau sering error. Selain itu, terdapat keraguan masyarakat terhadap keamanan data pribadi, kebiasaan yang masih nyaman dengan penggunaan KTP fisik, serta kurangnya koordinasi antarinstansi yang menyebabkan sebagian besar layanan publik tetap mensyaratkan KTP fisik.

Fenomena tersebut juga terjadi di Kelurahan Jepara, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya, dengan jumlah penduduk 25.175 jiwa, namun hanya 3.341 jiwa yang telah melakukan aktivasi IKD. Sementara itu, hasil survei kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara menunjukkan nilai yang relatif baik, yang mengindikasikan bahwa pelayanan publik masih dapat diterima, meskipun pemanfaatan IKD belum optimal. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan IKD berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan IKD terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun regulasi, yang dilakukan secara efektif, efisien, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan (Hardiyansyah, 2018). Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsi administrasi negara. Menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi utama yang dikenal dengan SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai.
2. Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya.

3. Responsiveness (Ketanggapan): kesediaan membantu dan memberikan pelayanan cepat.
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya.
5. Empathy (Empati): perhatian dan kepedulian secara individual kepada masyarakat.

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik (Irawan, 2013). Dalam penelitian ini, e-Government direpresentasikan melalui penerapan aplikasi IKD sebagai bagian dari transformasi digital layanan kependudukan. IKD diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih cepat, aman, dan terintegrasi dengan berbagai layanan lain. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya (Moenir, 2002). Berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk layanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Indikator tersebut menjadi acuan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IKD.

Kerangka Konseptual Penelitian Berdasarkan teori di atas, penelitian ini menggunakan :

1. Variabel Independen (X) : Kualitas Pelayanan IKD, diukur dengan lima dimensi SERVQUAL (tangibles,

reliability, responsiveness, assurance, empathy).

2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat, diukur dengan sembilan indikator kepuasan masyarakat dari PermenPANRB.

Hipotesis penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan IKD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara Kecamatan Bubutan Kota Surabaya.”

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan IKD(X), sedangkan variabel dependennya adalah masyarakat (Y). Penelitian dilakukan di Wilayah Kelurahan Jepara, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Demak No. 276, Surabaya. Lokasi ini dipilih karena tingkat aktivasi IKD masih rendah dibanding jumlah penduduk. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Jepara yang telah melakukan perekaman KTP-el dan menjadi sasaran program IKD, dengan jumlah penduduk 25.175 jiwa. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan siapa saja masyarakat yang ditemui dan bersedia menjadi responden.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan IKD, diukur dengan lima dimensi SERVQUAL : Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati)
2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat, diukur dengan sembilan indikator PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 : persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan/saran, sarana dan prasarana.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi langsung terhadap kondisi pelayanan IKD di Kelurahan Jepara.
2. Kuesioner dengan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju sampai sangat setuju).

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas: menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($n=100$, $\alpha=0,05$).
2. Uji Reliabilitas: menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,60$.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Sederhana → untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan persamaan: $Y=a+bX$
2. Uji t (Parsial) → untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Uji t (Parsial) → untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dan Pembahasan

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,195) dengan taraf signifikansi 5% dan jumlah responden 100. Hal ini berarti semua butir pertanyaan valid serta layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Nilai reliabilitas instrumen penelitian diuji dengan Cronbach's Alpha, dan diperoleh hasil :

- Kualitas Pelayanan (X): 0,918
- Kepuasan Masyarakat (Y): 0,916 Keduanya memiliki nilai $> 0,60$, sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel.

Analisis Regresi Sederhana

Hasil analisis regresi sederhana menghasilkan persamaan :

$$Y=38,116+1,157X$$

Artinya, setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan (X) akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 1,157. Konstanta sebesar 38,116 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan bernilai nol, maka kepuasan masyarakat tetap berada pada angka 38,116.

Uji Parsial (t-test)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung = 11,290 > t tabel = 1,984 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan IKD (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,566 yang menunjukkan bahwa 56,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan IKD, sedangkan sisanya 43,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan IKD berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menyatakan bahwa dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan.

Tingginya nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Hal ini memperkuat hasil penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Zainul Lutfi (2023) dan Lubis & Ginting (2024), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, termasuk layanan kependudukan, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Secara praktis, temuan ini memberikan gambaran bahwa peningkatan kualitas pelayanan IKD baik dari aspek teknis aplikasi, sosialisasi kepada masyarakat, maupun sikap petugas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah perlu memperkuat strategi pelayanan publik berbasis digital agar penerapan IKD dapat lebih optimal dan diterima luas oleh masyarakat.

Penutup

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan IKD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Jepara, Kecamatan Bubutan, Kota Surabaya. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Uji parsial (t-test) juga memperkuat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh nyata, dengan kontribusi sebesar 56,6% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap penggunaan IKD.

1. Bagi Pemerintah Daerah
 - a. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya penggunaan IKD kepada masyarakat.
 - b. Memperbaiki infrastruktur teknologi agar aplikasi IKD lebih stabil dan mudah diakses.
 - c. Memberikan pendampingan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan aktivasi IKD.
2. Bagi Petugas Pelayanan
 - a. Meningkatkan responsivitas, empati, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Memastikan pelayanan dilakukan sesuai standar agar masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap sistem IKD.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Di sarankan untuk meneliti faktor lain di luar kualitas pelayanan, seperti literasi digital, persepsi keamanan data, dan kebijakan integrasi antarinstansi yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat.

Referensi

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, B. (2013). *E-Government: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kementerian PANRB. (2017). *Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: KemenPANRB.
- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi IKD. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(1), 45–57.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 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.
- Sellfia, D., dkk. (2021). Inovasi Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 101–110.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2003). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zainul Lutfi. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat*. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya.