

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP ELEKTRONIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN TANDES SURABAYA**

**Zainul Lutfi**

[masmanung@gmail.com](mailto:masmanung@gmail.com)

Kantor Kecamatan Tandes Surabaya

**ABSTRACT**

*This study was to analyze the effect of the quality of electronic KTP services on community satisfaction at the Tandes District office, Surabaya. This study uses a quantitative approach. The population in this study is the community of applicants for Electronic KTPs at the Tandes District Office, with an average of 162 applicants per month. While in this study using non-probability sampling technique with the type of accidental sampling, the sample used was 95 respondents. The results of the study show that partially the significant influence of the independent variables consisting of Reliability, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy on satisfaction, namely the people in Tandes sub-district, Surabaya. The variable that has the most influence on the variable level of community satisfaction is Responsiveness.*

*Keywords: service quality, worker satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan KTP elektronik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Tandes, Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Tandes terdapat rata-rata 162 orang pemohon perbulan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, sampel yang digunakan sebanyak 95 responden. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial pengaruh signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel, *Reliability* (keandalan), *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pemohon yaitu masyarakat di kecamatan Tandes Surabaya. Variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah *Responsiveness*.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pemohon

## PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melaju sangat pesat. Penerapan *e-government* atau *electronic government* dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu keniscayaan untuk diterapkan. Dengan terus majunya teknologi saat ini, seiring dengan tumbuhnya masyarakat yang semakin kompleks dan meningkatnya kebutuhan masyarakat, maka setiap organisasi pemerintah maupun swasta dituntut untuk selalu bersikap proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan perkembangan zamannya.

Dalam TAP MPR No. XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dan Undang-undang (UU) No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, didalamnya menegaskan pentingnya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan baik (*Good Governance*). Di era reformasi saat ini dan pelaksanaan desentralisasi serta globalisasi, para aparatur pemerintah daerah menghadapi tuntutan yang tinggi atas efisiensi pelayanan dan penantaan birokrasi pemerintah.

Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementerian Dalam Negeri RI (2012) menyampaikan bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang kemudian disebut KTP elektronik, merupakan KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan menggunakan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai Identitas resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota.

## TINJAUAN TEORETIS

### Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang berusia minimal 17 tahun. Pada tahun 2006 ditetapkan UU Nomor 23 yang berisi, Kartu Tanda Penduduk elektronik dikenal dengan dengan nama *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)

yang memiliki masa berlaku selama 5 tahun. Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mengacu pada Ejaan Yang Disempurnakan (EYD) dalam bahasa Indonesia dan berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing disesuaikan dengan masa ijin tinggal. Pelayanan pembuatan KTP elektronik sebagai salah satu pelayanan masyarakat harus diberikan secara optimal dan maksimal kepada masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan indikator dan pengukuran dari keberhasilan pelayanan. Dengan adanya perkembangan pelayanan publik pada instansi terkait dapat melakukan terobosan yang mengarah pada *good governance*. *Good governance* adalah ciri yang ada dalam sistem administrasi publik.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang tepat oleh aparatur pemerintah harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap untuk bersaing dan berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi, baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat dinyatakan oleh Boediyono (1999:75) bahwa pelayanan publik dinyatakan prima bilamana pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.

Undang-undang tentang kependudukan telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

*Good governance* arah perkembangannya bisa dilihat dari perkembangan pelayanan birokrasi kepada masyarakat. Adanya keluhan masyarakat berkaitan perilaku dan kegiatan pejabat publik (birokrasi) merupakan indikator bahwa pelayanan pemerintah dianggap masih ada yang lamban, kurang *responsive*, kurang terbuka, kurang efisien, korupsi, kolusi, dan nepotisme. Hal tersebut dapat menimbulkan protes, unjuk rasa dari masyarakat/publik yang mengakibatkan terjadinya krisis kepercayaan dan krisis kewibawaan.

Aparatur Pelayanan Publik harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat supaya tidak lamban maupun kurang proaktif sehingga diharapkan masyarakat mendapatkan layanan prima. Perlu adanya kebijakan dan reformasi di bidang kependudukan, reformasi birokrasi merupakan suatu proses perbaikan atau perubahan pranata dalam system pemerintahan menuju pemerintahan yang baik dan bersih.

Reformasi di bidang kebijakan kependudukan diperlukan karena adanya berbagai persoalan yang timbul di masyarakat seperti diketahui terkait anggapan sebagaimana masyarakat mengenai prosedur maupun persyaratan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dianggap sulit dan berbelit-belit. Di samping itu, prosesnya juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pandangan negatif masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik.

Bertitik tolak pada paradigma tersebut diatas dan untuk menjaga agar pelayanan publik berjalan seperti apa yang diinginkan, diperlukan adanya Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) harus menjadi profesional. Profesional itu mengandung arti bahwa setiap orang harus memiliki integritas kepada negara dan negeri Indonesia, serta memiliki etos kerja yang baik untuk bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan oleh negara kepada semua ASN juga harus memiliki keinginan untuk bekerja sebaik-baiknya dan bekerja sama.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayan publik, pedoman umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, ada tujuh yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Beranjak dari hal tersebut aparatur yang ada Kecamatan Tandes Kota Surabaya harus meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Merujuk Pasal 58 Undang-Undang Administrasi Kependudukan (Admindex) dijelaskan bahwa data kependudukan bisa dipakai sebagai perencanaan pembangunan, alokasi dana umum, demokrasi hingga pencegahan kriminal. Pada hakekatnya bahwa upaya Tertib Dokumen Kependudukan atau Tertib Administrasi Kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, namun hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis yang artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan juga dapat melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki benefit atau keuntungan bagi si pemegang dokumen atau penduduk.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat salah satu pasal yang mengatur tentang warga negara dan penduduk, yaitu pada BAB X Pasal 26 Ayat 3 yang menyatakan bahwa "hal-hal mengenai warga negara dan penduduk di atur dengan undang-undang" yang kemudian diperjelas kembali dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 yaitu mengenai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan Dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran

Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pasal 63 Undang- Undang ini menegaskan, penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawain wajib memiliki KTP elektronik (KTP-el). KTP sebagaimana dimaksud berlaku secara nasional. Penduduk yang telah memiliki KTP-el, lanjut Pasal 63 Ayat (5) UU ini, wajib membawanya pada saat bepergian. Sementara pada Ayat (6) disebutkan, penduduk hanya memiliki 1 (satu) KTP-el. Sekarang ini masyarakat dapat mengurus Administrasi Kependudukan (Adminduk) dapat di lakukan di Kantor Kecamatan atau Kelurahan se Kota Surabaya bahkan bisa melalui Ketua Rukun Tetangga (RT) yang sudah menjadi Kawasan Lingkungan

Masyarakat Sadar Adminduk (KALIMASADA).

Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Tandes pada tahun 2022 berdasarkan surat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tanggal 11 Agustus 2022 nomor 470/13122/436.7.11/2022 hal Penyampaian Data Kependudukan Kota Surabaya (DKB Semester 1 Tahun 2022) sebanyak 91.422 jiwa, dengan rincian Laki-laki sebanyak 45.049 jiwa dan Perempuan sebanyak 46.373 jiwa yang tersebar dalam 6 Kelurahan yaitu Kelurahan Balongsari sebanyak 9.868 jiwa, Kelurahan Banjarsugihan sebanyak 11.275 jiwa, Kelurahan Karangpoh sebanyak 15.479 jiwa, Kelurahan Manukan Kulon sebanyak 35.914 jiwa, Kelurahan Manukan Wetan sebanyak 9.503 jiwa, Kelurahan Tandes sebanyak 9.383 jiwa. Adapun datanya dapat disajikan dalam tabel dibawah ini. Jumlah Penduduk dan Kepemilikan KTP-elektronik Kecamatan Tandes Semester 1 Tahun 2022

No	Tahun	Kepemilikan KTP-el		Wajib KTP-el	Jumlah Penduduk
		Yang memiliki KTP-el	Yang belum memiliki KTP-el		
1.	2022	64.590	2.498	67.088	91.422

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja bagaian pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk menanggulangi hal tersebut, maka Kecamatan Tandes harus

lebih *responsive* dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Permasalahan yang terjadi saat ini mengenai pembuatan KTP elektronik yaitu pada saat pemohon melakukan perekaman. Pemohon KTP elektronik langsung mendapatkan Tanda Pengurusan Dokumen (Kitir) lalu 2 hari kemudian mendapatkan Biodata WNI yang merupakan identitas sementara sebagai bentuk pengganti sementara dari KTP elektronik hingga jadi dan masyarakat bisa menggunakan KTP Digital dengan mendownload aplikasi di playstore yang bernama Identitas

Kependudukan Digital lalu di daftarkan di Kecamatan Tandes. Terkait jadinya KTP elektronik masyarakat hanya dapat menunggu kepastian terbitnya KTP elektronik yang proses pengambilannya tidak dapat ditentukan karena terbatasnya blangko bahan KTP elektronik dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), pengecekan KTP elektronik sudah tercetak dengan cara menggunakan *qr code* pada barcode Tanda Pengurusan Dokumen (Kitir) tersebut. Berdasarkan surat Kemendagri Nomor 471.13/2018/Dukcapil melalui Kecamatan menghimbau para warganya yang sudah melakukan proses perekaman untuk menunggu jadinya KTP elektronik dan untuk identitasnya bisa menggunakan Biodata WNI juga bisa mengajukan Identitas Kependudukan Digital (IKD) begitu juga bisa untuk pemohon perubahan, kehilangan, kerusakan KTP elektronik. Kegunaan dari Biodata WNI atau Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dipergunakan sebagai pegangan masyarakat dalam berbagai keperluan terkait kependudukan. KTP elektronik sudah jadi maka dapat di ambil secara langsung di Kelurahan dimana warga tersebut menjadi penduduknya.

Adanya permasalahan blangko KTP elektronik menipis tersebut dimuat dalam media online Republika dengan judul "*Ketersediaan Blangko KTP Elektronik di Surabaya Menipis*" yang dipublikasikan pada Sabtu tanggal 19 Februari 2022 dalam media online tersebut diberitakan yaitu "Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyebutkan, tingginya permohonan untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik membuat ketersediaan blangko KTP di Kota Pahlawan, Jatim, menipis. Ketersediaan blangko menipis disebabkan oleh tingginya permintaan pembuatan KTP elektronik, baik yang cetak baru untuk usia 17 tahun, hilang maupun rusak".

Dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Tandes harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan para pegawainya agar persepsi masyarakat terhadap Kecamatan Tandes supaya tetap baik sehingga tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakatnya. Masyarakat merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan

ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika pelayanan yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Demikian perlu adanya analisis dari beberapa unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kebijakan dan kualitas pelayanan yang pada Kecamatan Tandes sehingga dapat memberikan kebijakan yang terbaik serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Kecamatan Tandes pada tahun 2022. Sampel penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pembuatan KTP elektronik di Kantor Kecamatan Tandes. Pengambilan sampel yang digunakan mengacu kepada pendapat Slovin (Umar, 2005) dengan rumus:

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

keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan yaitu 10%

Realisasi jumlah permohonan yang ada terhitung bulan Januari 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 sebanyak 1.946 masyarakat yang melakukan permohonan pengurusan KTP elektronik.

Berdasarkan data tersebut kemudian dimasukan kedalam rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.946}{1 + 1.946 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.946}{1 + 19,46}$$

$$n = 95,1$$

$$n = 95 \text{ (dibulatkan)}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## Hasil Penelitian

### a. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Zeithaml dkk. (1990; 58-60) dalam Ismail Nurdin (2019;57), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible* (Berwujud), dengan indikator:
  - Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
  - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
  - Kemudahan dalam proses pelayanan;
  - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
  - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dan;
  - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) *Reliability* (Kehandalan), dengan indikator:
  - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
  - Memiliki standar pelayanan yang jelas;
  - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan;
  - Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan), dengan indikator:
  - Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan,;
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
  - Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
  - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
  - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan;
  - Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- 4) *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
  - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
  - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
  - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan;
  - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

### 5) *Empathy* (Empati) , dengan indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon / pelanggan;
- Petugas melayani dengan sikap ramah;
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan;
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

### b. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan suatu fenomena yang kompleks dan ditentukan oleh banyak faktor, sehingga tidak satupun teori kepuasan yang berhasil menerangkan secara menyeluruh kondisi atau fenomena tersebut. Oleh karena itu, sebagai dasar melakukan analisis lebih lanjut terhadap permasalahan penelitian, maka terlebih dahulu akan dikemukakan beberapa teori tentang kepuasan yang dikemukakan oleh para ahli yang menerima sesuatu sesuai dengan apa yang diberikan atau yang disumbangkannya.

Kepuasan menurut Anwar (1990:14), adalah suatu kondisi dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan dan keinginan yang dikehendaki, sehingga tidak terjadi komplain. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui : prosedur yang tidak sulit, persyaratan simple, dan pelayanan sesuai dengan harapan.

#### 1) Prosedur yang tidak sulit

Adalah suatu kondisi dimana mekanisme dan prosedur yang ditetapkan tidak berbelit-belit dan tidak sulit dilaksanakan oleh masyarakat.

#### 2) Persyaratan *simple*

Adalah suatu kondisi dimana persyaratan yang ditetapkan mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat.

#### 3) Pelayanan yang sesuai harapan

Adalah suatu keadaan dimana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat.

## Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, adapun dimensi pelayanan

publik meliputi *Tangible* (Berwujud), dimensi *Reliability* (Keandalan), dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan), dimensi *Assurance* (Jaminan) dan dimensi *Empathy* (Empati).

Responden yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengajukan permohonan KTP elektronik di Kecamatan Tandes yang berjumlah 95 responden, adapun dalam penelitian ini responden dibagikan lembar angket/kuisisioner untuk mengisi form penilaian mengenai indikator di setiap dimensi pelayanan publik yang mempengaruhi kepuasan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan dalam hal ini permohonan KTP elektronik pada Kecamatan Tandes.

Tujuan peneliti dalam penelitian kali ini adalah untuk mengupas lebih dalam informasi mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada meliputi fasilitas layanan yang memadai, keandalan petugas yang *responsive*, daya tanggap petugas yang cekatan dalam melayani masyarakat, jaminan waktu yang sesuai serta sikap ramah yang diberikan oleh petugas layanan yang melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dalam hal ini permohonan KTP Elektronik pada Kecamatan Tandes.

Hasil Pembahasan menunjukkan ke lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berkunjung ke Kecamatan Tandes di dominasi oleh dimensi *Tangibles* (Berwujud) dengan nilai kumulatif 0.022, dilanjutkan dengan dimensi *Reliability* (Keandalan) dengan nilai kumulatif 0.026 lalu dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai kumulatif 0.017 dan selanjutnya dimensi *Assurance* (Jaminan) dengan nilai 0.031 dan yang terakhir dimensi *Empathy* (Empati) dengan nilai kumulatif 0.015, berikut penjelasannya:

### **Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Variabel *Tangible* berpengaruh kuat terhadap kepuasan masyarakat (Y) itu terlihat dari hasil skor sebesar 0.611 karena termasuk ke dalam *range* (0,60 - 0,799).

Dengan hasil uji regresi menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara Variabel *Tangible* (Berwujud) (X1) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y). Variabel *Tangibles* (Berwujud) merupakan variabel bebas yang paling dominan pengaruhnya dibandingkan dengan variabel lain. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat karena adanya fasilitas fisik (sarana) di Kecamatan Tandes yang memadai seperti adanya meja, kursi, komputer, printer, alat perekaman KTP- elektronik pemula, AC, Minuman, Permen, ATK dan alat penunjang lainnya sebagai pendukung dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, adanya kelengkapan (prasarana) di Kecamatan Tandes untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti ruang tunggu, ruang pelayanan yang nyaman, toilet yang bersih, adanya ruang menyusui (laktasi), ruang perekaman KTP- elektronik yang nyaman bagi pemula dan Adanya jumlah Pegawai di Kecamatan Tandes yang cukup dalam memberikan pelayanan dan adanya sarana komunikasi melalui whatsapp (W.A.) dengan Pegawai bagaian pelayanan Kecamatan Tandes apabila diperlukan terkait pelayanan. Dengan adanya peningkatan Variabel *Tangibles* (Berwujud) yang dimiliki dan kepuasan masyarakat maka akan mendukung tujuan dari Kecamatan Tandes.

Pelayanan publik terutama pelayanan KTP elektronik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh

penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

*Tangible (Berwujud)* ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Tangibles (Berwujud)* berada dalam kategori kuat. Hal ini membuktikan bahwa rata-rata responden memberikan respon sangat setuju terhadap variabel *Tangibles (Berwujud)*. Dari uraian tersebut dapat diartikan bahwa fasilitas fisik (sarana), kelengkapan (prasarana), Pegawai dan adanya sarana komunikasi sebagai fasilitas penunjang permohonan penerbitan KTP elektronik dan Kartu Identitas Digital (KID) di Kecamatan Tandes dapat dikatakan baik.

### **Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Variabel *Reliability* berpengaruh sedang terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan jumlah skor sebesar 0,442 termasuk ke dalam range (0,40 - 0,599). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat (Y). Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat apabila adanya kemampuan Pegawai bagaian pelayanan di kecamatan Tandes untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (SOP), adanya kemampuan Pegawai bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes untuk memberikan pelayanan tepat waktu dan adanya kemampuan Pegawai bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes untuk memberikan pelayanan yang memuaskan di Kecamatan Tandes. Dengan kata lain kepuasan masyarakat akan meningkat apabila *Reliability* (kehandalan) yang dimiliki Kecamatan Tandes ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan *Reliability* (kehandalan) yang dimiliki dan

kepuasan masyarakat maka akan mendukung tujuan Kecamatan Tandes.

Dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. *Reliability* (kehandalan) merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. *Reliability* (kehandalan) dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, *reliability* (kehandalan) dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja. Kehandalan dari suatu individu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan untuk menghadapi gerak dinamika kerja yang terus bergulir menuntut kualitas layanan yang tinggi sesuai *reliability* (kehandalan) individu pegawai yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan secara akurat

dan memuaskan, janji ditepati sesuai dengan jadwal dan diagnose terbukti akurat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability* (kehandalan) berada dalam kategori sedang dan merupakan indikator variabel dengan nilai persentase tertinggi keempat dari lima indikator variabel yang digunakan. Hal tersebut berarti bahwa rata-rata responden memberikan respon setuju terhadap variabel indikator *reliability* (kehandalan).

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas layanan yang ada di Kecamatan Tandes handal dalam memberikan layanan administrasi kependudukan dalam hal ini KTP elektronik kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Tandes. Selain itu, mekanisme dan prosedur penerimaan masyarakat diberikan secara akurat dan tidak berbelit-belit.

### **Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Variabel *Responsiveness* berpengaruh sedang terhadap kepuasan masyarakat dengan jumlah skor 0,510 termasuk ke dalam

range (0,40-0,599). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Responsiveness (Ketanggapan)* (X3) terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel *Responsiveness (Ketanggapan)* merupakan variabel bebas nilainya terbesar kedua dari lima variable lainnya. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat kepada petugas Kecamatan Tandes akan meningkat apabila adanya kemampuan para staf bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP-elektronik, adanya para staf di Kecamatan Tandes yang membantu para masyarakat dalam pengurusan KTP-elektronik baik untuk pemula, digital ataupun penggantian dikarenakan rusak, hilang, perubahan foto maupun biodata dan adanya para staf memberikan pelayanan dengan tanggap kepada masyarakat terkait pengurusan KTP-elektronik di Kecamatan Tandes. Dengan kata lain kepuasan masyarakat akan meningkat apabila *Responsiveness (Ketanggapan)* yang dimiliki Kecamatan Tandes ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan daya tanggap yang dimiliki dan kepuasan masyarakat maka akan mendukung tujuan.

*Responsiveness (ketanggapan)* merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tanggap dan segera, mudah diakses, tidak menunggu lama, bersedia mendengarkan keluh kesah masyarakat. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *responsiveness (ketanggapan)* berada dalam kategori baik, dari hasil penelitian menunjukkan rata-rata masyarakat setuju bahwa petugas layanan tanggap, mempunyai kemampuan/ kopetensi dalam memberikan pelayanan, petugas ramah dan cekatan melayani masyarakat. Pada dasarnya petugas pelayanan di Kecamatan Tandes dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dalam diri masyarakat itu sendiri. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap

*responsiveness (ketanggapan)* maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi. Dan jika persepsi masyarakat terhadap *responsiveness (ketanggapan)* buruk, maka kepuasan masyarakat akan semakin rendah.

### **Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Variabel *Assurance (Jaminan)* (X4) berpengaruh Sedang terhadap kepuasan masyarakat dengan jumlah skor 0,458 termasuk ke dalam range (0,40 - 0,599). Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Assurance (Jaminan)* (X4) terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat (Y). Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat apabila petugas Kecamatan Tandes adanya jaminan bahwa staf bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes memiliki kemampuan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tertuang dalam maklumat pelayanan, Adanya jaminan bahwa staf bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes memiliki sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tertuang dalam maklumat pelayanan dan adanya jaminan bahwa staf bagaian pelayanan di Kecamatan Tandes terbebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tertuang dalam maklumat pelayanan. Dengan kata lain Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat apabila *Assurance (jaminan)* (X4) yang dimiliki Kecamatan Tandes ditingkatkan. Dengan adanya adanya peningkatan jaminan yang dimiliki dan kepuasan masyarakat maka akan mendukung tujuan dari Kecamatan Tandes.

*Assurance (Jaminan)* merupakan pengetahuan, kemampuan, keramahan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan dengan kepercayaan dan keyakinan serta bebas dari bahaya, resiko dan keraguan, keterampilan, dan kepercayaan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator jaminan memiliki kategori baik dan merupakan indikator dengan nilai persentase terbesar ketiga diantara kelima indikator yang digunakan. Hal tersebut berarti bahwa rata-rata responden memberikan respon setuju

terhadap jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Tandes.

Kantor Kecamatan Tandes merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan Nonperizinan oleh Kecamatan Tandes diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Kecamatan Tandes.

Mewujudkan suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang baik (*good governance*), Kantor Kecamatan Tandes dituntut agar memberikan suatu pelayanan yang baik pada masyarakat. Kantor Kecamatan Tandes melakukan suatu pelayanan yang baik itu dengan tujuan agar visi dan misi suatu pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimaksudkan agar pelayanan ini menjadikan penyelenggaraan pemerintah, khususnya dalam pelayanan menjadi pelayanan yang mudah, hemat dan efisien.

Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu ragan. Dengan demikian fokus perhatian *Assurance (Jaminan)* adalah berkaitan dengan sifat meliputi keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan. *Assurance (Jaminan)* ini merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas pelayanan, dimana dalam penelitian ini *Assurance (Jaminan)* dijadikan indikator dalam melihat Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Tandes, dimana peneliti mengukur *Assurance (Jaminan)* dengan indikator terciptanya rasa aman dan nyaman pada diri masyarakat kemudian adanya prosedur dan persyaratan administrasi kependudukan pada Kecamatan Tandes yang sederhana dan mudah dipahami.

Sebelum mendapatkan Pelayanan Nonperizinan di Kecamatan Tandes, masyarakat memiliki harapan kebutuhan akan suatu produk atau jasa. Harapan masyarakat disini merupakan perkiraan atau keyakinan atas apa yang akan diterimanya bila melakukan Pelayanan administrasi terutama pengurusan KTP elektronik dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada

Kecamatan Tandes. Harapan tersebut akan menjadi suatu penilaian tingkat kualitas pelayanan apabila pengguna jasa membandingkan harapan dan kebutuhan yang dimiliki atas pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui mutu kinerja pelayanan yang ada oleh petugas Pelayanan administrasi kependudukan pada Kecamatan Tandes.

Dengan memperhatikan kebutuhan pengguna jasa maka akan tercapailah suatu realitas mengenai kualitas pelayanan. Bila pemakaian produk / jasa disertai dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna jasa bagi masyarakat tersebut dan sesuai dengan pengorbanan (*sacrifice*) maka dapat menciptakan gambaran realita tingkat kepuasan pengguna jasa. Kebutuhan pengguna jasa merupakan perpaduan antara unsur/dimensi kualitas jasa dan atribut produk atau jasa yang secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Bila kebutuhan pengguna jasa sebanding dengan harapan mereka, maka bagi pengguna jasa tidak ada istimewanya sehingga dapat mereka nilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam kategori biasa saja dan apabila kebutuhan pengguna jasa melebihi harapan, masyarakat pengguna jasa akan puas dan akan mengatakan pelayanan yang diberikan adalah baik dan menyenangkan, sehingga kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus dan istimewa. Namun bila kebutuhan nasabah lebih rendah dari harapan maka pengguna jasa akan merasa tidak puas dan mengatakan pelayanan yang diberikan kurang baik atau mengecewakan, karena harapan tidak terpenuhi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator jaminan memiliki kategori sedang. Hal tersebut berarti bahwa sebagian besar responden memberikan respon setuju terhadap jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Tandes. Dari uraian di atas juga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dan yang diberikan oleh petugas layanan selalu terjamin kemanannya serta pemberian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat selalu diberikan dengan jelas dan akurat, sehingga masyarakat merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan Tandes.

### **Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Variabel *Empathy* berpengaruh lemah terhadap kepuasan masyarakat itu terlihat dari hasil skor sebesar 0.329 karena termasuk ke dalam range (0,20 - 0,399). Indikator tersebut merupakan indikator dengan tingkat persentase paling rendah dari lima variabel yang digunakan. Dengan hasil uji regresi menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Empathy* (*Empati*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Data hasil penelitian dapat menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat apabila adanya staf bagai pelayan di Kecamatan Tandes memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus KTP-elektronik, Adanya staf bagai pelayan di Kecamatan Tandes menjalin hubungan komunikasi yang baik masyarakat dengan berbicara yang baik maupun sopan dan Adanya staf bagai pelayan di Kecamatan Tandes memahami kebutuhan para masyarakat yang mengurus KTP elektronik. Dengan kata lain kepuasan masyarakat akan meningkat apabila *Empathy* (*Empati*) yang dimiliki Kecamatan Tandes ditingkatkan. Dengan adanya peningkatan *Empathy* (*Empati*) yang dimiliki dan kepuasan masyarakat, maka akan mendukung tujuan Kecamatan Tandes.

Pelayanan publik diartikan sebagai 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. Untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas, pemerintah harus memberikan pelayanan berdasarkan visi dan misi yang jelas serta mengacu pada pelayanan publik yang prima, sehingga setidaknya dapat memenuhi standar prosedur yang ada. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan mampu memenuhi harapan setiap masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan mutlak dilakukan untuk menjawab permasalahan yang semakin kompleks

seiring dengan perkembangan zaman dan pola pikir masyarakat. Pemerintah juga sudah sepatutnya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya dengan cara peningkatan pelayanan agar terselenggaranya kualitas pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk diperhatikan oleh Kecamatan Tandes maupun organisasi pelayanan lainnya termasuk yang dilakukan oleh pemerintah. Meskipun pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bersifat monopolistik, atau tidak dilakukan oleh pihak lain, tentunya bahwa tidak lalu serta merta pelayanan tersebut mengabaikan arti pentingnya kualitas pelayanan. Bahkan inilah saat yang tepat untuk mendapatkan tingkat loyalitas atau kepercayaan dari masyarakat dengan tetap menjaga kualitas atas pelayanan yang dilakukannya.

Perhatian dalam eksistensi pelayanan itu sendiri semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah pelayanan, banyak keluhan masyarakat yang sering kita lihat dan dengarkan tentang perilaku birokrasi yang cenderung bersifat arogan dan tidak menunjukkan citra sebagai pelayanan masyarakat, pelayanan yang mahal, berbelit-belit dan tidak transparan, sikap dan tindakan petugas pelayanan yang suka menuntut imbalan diluar ketentuan, kurang ramah dan arogan, fasilitas pelayanan yang tidak layak, tidak adanya jaminan penuh atas produk pelayanan sehingga timbul ketidakpercayaan merupakan fenomena yang kerap kali mewarnai proses pemberian pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) yang dilakukan oleh pemerintah dirasakan adanya pergeseran dinamika, dimana urgensi pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi karena terjadinya peningkatan dalam berbagai bidang aspek kehidupan. Terlebih lagi dengan perkembangan arus teknologi informasi yang sangat pesat, tututan agar transparansi, terbukanya akses informasi pada segenap lapisan masyarakat, secara langsung memberikan kontribusi terhadap perkembangan masyarakat, yang salah

satunya mampu membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara. Sebagai konsekwensinya adalah tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin berkualitas.

Menurut Thoha (2015:172), Kalau rakyat dan masyarakat secara keseluruhan sudah banyak mengalami perubahan bergerak dinamis; sedangkan birokrasi publik tidak berubah dan senantiasa mempertahankan stabilitasnya, maka rakyat akan meninggalkan atau paling sedikit akan berpaling mencari alternatif pelayanan birokrasi lain dan tanpa mempedulikan lagi apa yang diperbuat oleh birokrasi publik.

*Empathy (Empati)* merupakan syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Fokus perhatian dari empati adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat, sehingga terjalin hubungan yang kondusif antara aparatur dengan masyarakat dalam hal ini adalah petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Tandes dengan masyarakat. Dengan demikian dalam menilai indikator *Empathy (empati)*, peneliti menggunakan sub indikator adanya perhatian kepada masyarakat dan adanya penjelasan yang tepat terhadap keluhan yang sampaikan masyarakat.

*Empathy (Empati)* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan mengenal masyarakat dengan baik, mengingat masalah (penyakit, keluhan, dll). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel *Empathy (Empati)* berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut membuktikan bahwa petugas layanan yang ada di Kecamatan Tandes mempunyai hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat, memberikan perhatian kepada masyarakat, serta memahami dengan baik setiap kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap *Empathy (Empati)* maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi dan jika persepsi masyarakat terhadap *Empathy (Empati)* buruk, maka kepuasan masyarakat akan semakin rendah.

### **Pengaruh simultan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS bahwa output pada Koefisien Korelasi Nilai Sig. *F Change* sebesar 0.000 ( $<0.05$ ) maka bisa disimpulkan bahwa variable *Tangibles (Berwujud) (X1)*, *Reliability (Kehandalan) (X2)*, *Responsiveness (Ketanggapan) (X3)*, *Assurance (Jaminan) (X4)* dan *Empathy (Empati) (X5)* memiliki hubungan yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) secara Simultan.

Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0.616 maka bisa disimpulkan tingkat hubungan antara variable *Tangibles (Berwujud) (X1)*, *Reliability (Kehandalan) (X2)*, *Responsiveness (Ketanggapan) (X3)*, *Assurance (Jaminan) (X4)* dan *Empathy (Empati) (X5)* terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) secara Simultan memiliki hubungan yang kuat karena termasuk ke dalam *range* (0,60 - 0,799).

Koefisien korelasi antara variabel independent dan dependent sebesar 0.616. Koefisien korelasi bertanda positif artinya korelasi yang terjadi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan masyarakat adalah searah, dimana semakin besar kedua variabel independent maka akan diikuti oleh semakin besarnya variabel dependent.

Pada Koefisien Korelasi kolom *R squared* menunjukkan hubungan secara bersama-sama variabel independen (variable X) terhadap pola variabel dependen (variable Y). Sedangkan *R squared adjusted* membantu kita untuk melihat pengaruh jumlah variabel terhadap nilai Y. Dari hasil *output* SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0.680 atau 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 68.0%, sedangkan sisanya 32,0% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti (variabel pengganggu). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi maka diperoleh nilai *adjusted R-square* sebesar 0,545 (54,5%). Hal tersebut

memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% ( $1 - 0,545$ ) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independent yaitu *Tangibles* (*Berwujud*), *Reliability* (*Kehandalan*), *Responsiveness* (*Ketanggapan*), *Assurance* (*Jaminan*), dan *Empathy* (*Empati*) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap variabel dependent yaitu Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tandés.

## SIMPULAN

Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0.616 maka bisa disimpulkan tingkat hubungan antara kelima variabel X terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) secara Simultan memiliki hubungan yang kuat karena termasuk ke dalam *range* (0,60 - 0,799). Koefisien korelasi antara variabel independent dan dependent sebesar 0.616. Koefisien korelasi bertanda positif artinya korelasi yang terjadi antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan masyarakat adalah searah, dimana semakin besar kedua variabel independent maka akan diikuti oleh semakin besarnya variabel dependent.

Nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0.680 atau 68,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti (Kualitas Pelayanan) memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 68,0%, sedangkan sisanya 32,0% dipengaruhi variabel yang tidak diteliti (variabel pengganggu). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.12 maka diperoleh nilai adjusted R-square sebesar 0,545 (54,5%). Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam penelitian ini mempengaruhi variabel dependen sebesar 54,5%, sedangkan sisanya sebesar 45,5% ( $1 - 0,545$ ) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

Berdasarkan hasil uji regresi secara parsial dapat ditunjukkan pengaruh

signifikan antara variabel bebas yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* Berdasarkan hasil analisis regresi berganda juga dapat ditunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah *Responsiveness*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Burhan Nurgiyantoro dkk. 2004. *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2022. *Penyampaian Data Kependudukan Kota Surabaya (DKB Semester 1 Tahun 2022)*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Surabaya. 11 Agustus 2022. 91 lbr.
- Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementrian Dalam Negeri RI. (2012). Jakarta. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayan publik.
- Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Grasindo. Jakarta.
- TAP MPR No. XI/MPR/1998 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme.
- Undang-undang (UU) No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu

Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk  
Kependudukan secara nasional.