

**EFEKIVITAS PENGUKURAN LIKUIDITAS DALAM
MENILAI PENERIMAAN DAERAH
(Study Kasus Kabupaten Merauke)**

Enggar Trijunanto, SE.,M.Ak

**ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK MENGUKUR TINGKAT
KESEHATAN KEUANGAN PERUSAHAAN**

Metodius F.M Janggur

**ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI DINAS
PERHUBUNGAN DALAM MENANGGULANGI PARKIR LIAR
DI PASAR WAMANGGU KABUPATEN MERAUKE**

Fidelis Yamboya

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP ELEKTONIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN
KEPALA LIMA DISTRIK MERAUKE KABUPATEN MERAUKE**

Petronela Bebhe Leo

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Perusahaan Dareah Air Minum
(PDAM) Kelurahan Mandala Kabupaten Merauke)**

Servandus Samderubun

Jurnal Manajemen dan Bisnis merupakan jurnal ilmiah bagi para ahli manajemen bisnis dan akuntansi. Isi dan konten jurnal ini berdasarkan hasil penelitian, kajian pustaka dan analisa yang menggunakan metode ilmiah yang terukur.

Jurnal Manajemen dan Bisnis ini diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Saint Theresa Merauke dengan jadwal penerbitan: dua kali dalam setahun yakni pada bulan Juli dan Desember.

Pelindung : Badan Pengurus Yayasan LPK SaintTheresa

Penanggung jawab : Yohanes Ngamal, SE.,M.M

Dewan Redaksi :

Ketua : Hendrik. Pandiangan, S.Kom., M.M

Wakil ketua : Inez Cara A. Phoek, B.Com.M.M

Anggota : Leonardus Budi Weluk, S.Pd.,M.M
Fransiscus Saverinus Ngamel, S.Sos

Alamat Redaksi:

Jl. Nusa Barong, No.1, Merauke, Papua Tel. (0971)3333501

Email: stie.theresa@gmail.com

Sumbangan artikel ilmiah berbahasa Indonesia dan Inggris, karya asli (bukan jiplakan) dan belum pernah dipublikasikan. Dapat dikirim melalui email ke alamat: stie.theresa@gmail.com Dewan redaksi mengedit dan menyunting tanpa mengubah substansi setiap artikel ilmiah yang dikirim penulis.

4

Daftar Isi

**EFEKIVITAS PENGUKURAN LIKUIDITAS
DALAM MENILAI PENERIMAAN DAERAH
(Study Kasus Kabupaten Merauke)**
Enggar Trijunanto, SE.,M.Ak

5

27

**ANALISIS RASIO KEUANGAN UNTUK
MENGUKUR TINGKAT KESEHATAN
KEUANGAN PERUSAHAAN**
Metodius F.M Janggur

**ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI DINAS
PERHUBUNGAN DALAM MENANGGULANGI
PARKIR LIAR DI PASAR WAMANGGU
KABUPATEN MERAUKE**
Fidelis Yamboya

39

71

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
KTP ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN KEPALA LIMA
DISTRIK MERAUKE KABUPATEN MERAUKE**
Petronela Bebbe Leo

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah
Air Minum (PDAM) Kelurahan Mandala
Kabupaten Merauke)**
Servandus Samderubun

87

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KEPALA LIMA DISTRIK MERAUKE KABUPATEN MERAUKE

PETRONELA BEBHE LEO

15632016

ABSTRAK

PETRONELA BEBHE LEO. Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP El Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kepala Lima, Distrik Merauke, Kabupaten Merauke (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke) (dibimbing oleh Karel A. Liklikwatil, SE.,M.Si). Rancangan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan KTP EL terhadap Kepuasan Masyarakat. Survei dilakukan pada para Masyarakat Di Kelurahan Kepala Lima, Distrik Merauke, Kabupaten Merauke. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa semua indikator *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* telah dijalankan dengan baik, yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan masyarakat di Kelurahan Kepala Lima Distrik Merauke – Kabupaten Merauke. Artinya, semakin ditingkatkan indikator *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Kepala Lima Distrik Merauke – Kabupaten Merauke semakin tinggi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan KTP ELEKTRONIK, Kepuasan masyarakat di Kelurahan Kepala Lima Distrik Merauke – Kabupaten Merauke

I Latar belakang

Pada hakekatnya bahwa setiap pekerjaan tentunya akan melibatkan pelayanan baik itu dalam instansi pemerintahan maupun dalam instansi swasta yang harus diberikan kepada orang dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa kita. Pelayanan pada sebuah organisasi sudah seharusnya dilakukan dengan baik karena akan berpengaruh pada berbagai sektor lainnya yang tentunya juga akan mempengaruhi citra dari instansi tersebut. Pelayanan juga dapat memberikan dampak yang baik bagi instansi tersebut bahkan juga berdampak baik bagi pegawai secara individu.

Suatu pelayanan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila pelanggan merasa puas. Pelayanan dalam dunia bisnis yang baik tentunya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan dimana yang menerima pelayanan tersebut adalah pelanggan, pelayanan dalam instansi pemerintahan dikatakan memuaskan tentunya apabila masyarakat merasa puas dalam pelayanan para petugas. Pelayanan yang baik tentunya harus melewati standarisasi yang diberlakukan di lingkungan instansi tersebut yang telah ditentukan oleh instansi yang berwenang. Apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para

pelanggan sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini para birokrat pelayanan yang di tuntun kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan.

Sektor pelayanan masyarakat tentunya akan mempengaruhi berbagai hal yang akan menjadi tujuan dari masyarakat yang tentunya harus dilayani seperti perolehan informasi yang di butuhkan oleh masyarakat luas. Instansi pemerintah tentunya akan selalu di tuntut untuk bekerja secara profesional dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, karena instansi pemerintah harus menjalankan salah satu fungsinya yaitu pelayanan masyarakat. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tentunya berbeda-beda dan akan disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah akan sesuai dengan fungsi dari instansi-instansi tersebut.

Kabupaten Merauke merupakan salah satu kota yang terletak diujung timur Indonesia dengan berbagai suku dan juga ras yang ada di Indonesia, kabupaten Merauke sendiri dapat dikatakan sebagai Indonesia mini. Perkembangan penduduk di Merauke teruslah terjadi dengan kondisi pertumbuhan perekonomian dan juga pertumbuhan secara fisik yang tahun ke tahun semakin membaik. Pemerintah Merauke juga menyadari akan hal itu maka peningkatan kinerja dari setiap instansi pemerintah yang menyangkut dengan pelayanan akan semakin ditingkatkan.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang menjadi ujung tombak dalam pelayanan masyarakat luas dimana instansi pemerintah tersebut mempunyai tugas pokok melakukan pencatatan warga negara mulai dari kelahiran hingga pada kematian, dan tentunya melayani pengadaan dokumen-dokumen kenegaraan bagi warga Negara Indonesia. Melihat fungsi dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil maka instansi ini tentunya akan menjadi instansi yang lebih banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat karena fungsinya yang terus berkenaan dengan masyarakat. Tetapi pada akhir-akhir ini pelayanan untuk publik oleh dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil kabupaten

Merauke mendapat keluhan yang artinya masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja instansi ini. Efektifitas pelayanan kepada publik dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dimana hal ini juga yang dilihat oleh masyarakat sebagai ketidakefektifan pelayanan publik dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Merauke.

Pelayanan untuk masyarakat luas yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil mendapat penilaian kurang efektifannya oleh masyarakat misalkan dalam segi waktu. Waktu yang digunakan dalam melakukan pelayanan juga menjadi salah satu hal yang digunakan masyarakat sebagai penilaian kurang efektifnya pelayanan kepada publik, dimana masyarakat dalam melakukan kepengurusannya harus menunggu dalam jangka waktu 7 hari misalnya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat juga mengeluh karena adanya kesalahan-kesalahan seperti kehilangan berkas yang telah dikumpulkan sehingga mereka harus melakukan pengumpulan ulang ini mengakibatkan penguluran waktu dalam pengurusan. Menurut Parasuraman antara lain terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, h.133-135). Kelima dimensi itu mencakup: Reliabilitas (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Empati (Empathy), Jaminan (Assurance), Bukti Fisik (Tangibles), dimana hal ini memperjelas aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Merauke. Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu berguna untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak atau khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan, kebutuhan untuk mengurus KTP meningkat seiring dengan habisnya masa berlaku, mutasinya seseorang dari tempat yang satu ke tempat yang lain, pergantian jenis pekerjaan, pergantian status perkawinan, penambahan golongan darah, serta kesalahan penulisan nama yang tidak sesuai dengan ijazah.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar pokok pembahasan seperti yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan KTP *Elektronik* pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima kabupaten Merauke?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP *Elektronik* pada Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil kabupaten Merauke?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang berkenaan dengan Kepuasan Masyarakat di kantor pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Merauke sangatlah kompleks, oleh karena adanya keterbatasan waktu, tenaga dan kemampuan penulis, maka pembahasan skripsi ini penulis hanya berfokus pada "Pengaruh kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (studi kasus) di kelurahan Kelapa Lima-Distrik Merauke- Kabupaten Merauke".

D. Tujuan penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP *Elektronik* terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di kabupaten Merauke.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP *Elektronik* terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima-Distrik Merauke- Kabupaten Merauke.

E. Manfaat penelitian

Dari hasil penelitian yang telah ditemukan diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk menentukan langkah yang akan di tempuh kedepannya oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Dapat memberikan manfaat sebagai bahan bacaan dan juga sebagai bahan referensi atau perbandingan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dimasa yang akan datang yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti.

II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Dalam penelitian ini yang menjadi konsep utama adalah manajemen, dengan menjalankan fungsi manajemen dengan baik maka kegiatan administrative dapat berjalan dengan baik pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standarisasi yang ada di setiap perusahaan, yakni bagaimana para birokrat menunjukkan suatu sikap. Apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pelanggan sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini para birokrat pelayanan yang di tuntun kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat atas pelanggan jasa tersebut.

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang di teliti adalah persepsi masyarakat terhadap tertibnya administrasi dokumen kependudukan terutama kepemilikan KTP Elektronik bagi setiap penduduk yang berhak dan berkewajiban memiliki KTP Elektronik.

Variabel-variabel ini juga sebagai konsep-konsep teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut di jabarkan konsep teori yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Teori kependudukan

Penduduk adalah semua orang yang berdomisili selama enam bulan atau lebih yang berdomisili kurang dari enam bulan tetapi bertujuan menetap. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh tiga komponen yaitu: fertilitas, mortalitas dan migrasi. Masalah kependudukan merupakan masalah lingkungan hidup yang dapat menjadi sumber timbulnya berbagai persoalan lingkungan hidup baik fisik maupun sosial, masalah kependudukan bukan merupakan masalah baru karena dalam perkembangan sejarah sudah banyak yang dilakukan berbagai eksperimen untuk menghitung jumlah penduduk. Dengan adanya permasalahan penduduk yang sangat rumit maka pemerintah berusaha untuk menekan jumlah pertumbuhan penduduk dengan berbagai cara diantaranya dengan dilakukannya program Keluarga Berencana (KB), dengan penundaan umur perkawinan, hal ini bertujuan untuk laju pertumbuhan penduduk yang lambat, disisi lain laju pertumbuhan pendapatan nasional lebih cepat maka hal ini akan mempunyai dampak positif bagi pendapatan masyarakat (Daryanto, 1996:1)

2. Pelayanan

a. Konsep Pelayanan

Pelayanan menurut Anwar (2001) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa. Definisi pelayanan menurut Kotler (2007), adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik. Moenir (2002) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Batinggi (dalam Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang

telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi (dalam Cahyono, 2008) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

- 1) Sistem, prosedur, dan metode;
- 2) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat/petugas;
- 3) Sarana dan prasarana; serta
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan.

Selanjutnya Tjiptono (2004) mengemukakan 4 (empat) aspek dalam pelayanan yakni:

- 1) Intangibility atau tidak memiliki wujud;
- 2) Inseparability atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan;
- 3) Variability atau memiliki banyak variasi bentuk, jenis, dan kualitas; serta
- 4) Perishability atau merupakan komoditas.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (2007) antara lain:

- 1) Kesesuaian dengan persyaratan;
- 2) Kecocokan untuk pemakaian;
- 3) Perbaikan berkelanjutan;
- 4) Bebas dari kerusakan/cacat;
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar; serta
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh manakah kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah termasuk dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2007) mengemukakan bahwa dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kenyataan (*Tangibles*);
- 2) Keandalan (*Reliability*);
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*);
- 4) Jaminan (*Assurance*); serta
- 5) Empati (*Empathy*).

Selanjutnya menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan;
- 7) Kecepatan pelayanan;
- 8) Keadilan pelayanan;
- 9) Kesopanan petugas pelayanan;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan;
- 13) Kenyamanan lingkungan; serta
- 14) Keamanan pelayanan.

3. Kepuasan Publik

a. Konsep Kepuasan Publik

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Namun jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Selanjutnya Jacobalis dalam Suprptono (2006) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasar dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat

adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

b. Kualitas Pelayanan

Publik Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa, maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009:88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005:28) "kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya".

Dari pengertian dari berbagai pakar tersebut dapat dipahami bahwa masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut. Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2003:36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005:133-135) Kelima dimensi itu mencakup:

- 1) Reliabilitas (*Reliability*)
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- 3) Empati (*Emphaty*)
- 4) Bukti Fisik (*Tangibles*)
- 5) Jaminan (*assurance*)

4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi seorang penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Ijin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin. Anak dari orang tua WNA yang memiliki ITAP dan sudah berumur 17 tahun juga wajib memiliki KTP. KTP bagi WNI berlaku selama lima tahun dan tanggal berakhirnya disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Ijin Tinggal Tetap. Khusus warga yang sudah berumur 60 tahun dan ke

atas, mendapat KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali. Sejak tahun 2011, KOTP non Elektronik atau yang biasa disebut KTP Nasional telah digantikan dengan KTP Elektronik.

5. KTP Elektronik

Program KTP Elektronik diluncurkan oleh Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia. Program KTP Elektronik di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Keempat kota tersebut adalah Padang, Makassar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari tahun 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada tanggal 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP Elektronik dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya. Informasi yang tercantum pada KTP mengenai sang pemilik kartu adalah sebagai berikut:

- a. Nomor Induk Kependudukan
- b. Nama lengkap
- c. Tempat dan tanggal lahir
- d. Jenis kelamin
- e. Agama
- f. Status
- g. Golongan darah
- h. Alamat lengkap (RT, RW, Kelurahan, Kecamatan)
- i. Pekerjaan
- j. Pas foto
- k. Tempat dan tanggal Pengeluaran KTP
- l. Tanda tangan pemegang KTP

6. Kedudukan Dan Peranan NIK

Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah identitas

penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan public dibidang kependudukan. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.

Bertolak dari kedudukan NIK yang bersifat unik dan tunggal, diberiak oleh pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana di Kabupaten/Kota. Sesuai dengan Undang-Undang No.23 Tahun 2006, khususnya Pasal 13 ayat (3), mengatakan bahwa NIK dicantumkan dalam setiap Dokumen Kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan Paspor, Surat Ijin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Hal ini ditujukan untuk mendapatkan kebenaran dan kepastian dokumen kependudukan dan dokumen lainnya bagi setiap penduduk. NIK berperan sebagai kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik.

7. Unik dan Tunggal

Dikatakan "Unik" karena setiap penduduk hanya memiliki 1(satu) nomor yang tidak digantikan dan berbeda unyuk setiap orang, yang tercermin dalam

struktur NIK sebagai berikut:

Konfigurasi dan struktur NIK terdiri dari 16 digit:

- 6(enam) digit pertama merupakan Kode Wilayah Propinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan.
- 6(enam) digit kedua merupakan Tanggal, Bulan, dan Tahun Lahir pemegang NIK. Untuk perempuan tanggal lahir ditambah dengan angka 40.
- 4(empat) digit terakhir merupakan nomor urut /seri pendaftaran yang dikreasi oleh sistem (nomor urut di kecamatan yang bersangkutan).

8. Nomor Induk Kependudukan Indonesia

- NIKtercantum pada setiap dokumen kependudukan, sehingga NIK berfungsi sebagai kunci akses.
- NIK diberikan kepada setiap individu penduduk Indonesia dan berlaku seumur hidup.
- KTP diberikan kepada penduduk yang telah berusia 17 tahun atau yang telah/pernah menikah.
- NIK terdirdr dari enam belas digit

Kedudukan dan peranan NIK yang bersifat unik tersebut merupakan Nomor Identitas Tunggal bagi semua penduduk Indonesia dan sekaligus berfungsi sebagai kunci akses berbagai pelayanan publik.

B. Penelitian terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

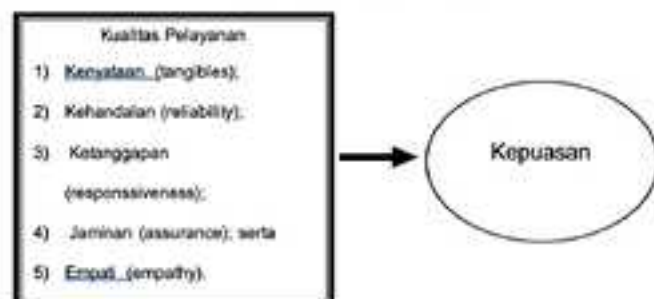
No	Nama peneliti	Tahun	Judul penelitian	Hasil
1	Fahmi Razha, Siti Rochmah, Sowidyanlo	2013	Pengaruh minat dan motivasi terhadap prestasi belajar (studi pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis universitas musamus angkutan 2013-2015)	Berdasarkan temuan penelitian menunjukan bahwa semua permasalahan dan hipotesis yang diajukan telah dikaji dan diuji secara empiris di lapangan. Hasil tersebut menunjukan bahwa semua hipotesis yang diajukan telah terbukti. Dengan analisis dengan regresi linear berganda lalu diuji signifikansi menghasilkan nilai F hitung sebesar 58,751. Sedangkan F tabel adalah sebesar 2,311. Karena F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 58,751 lebih besar dari 2,311. Hal ini berarti H0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat (Kepuasan masyarakat) dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik (X1), reliabilitas (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Dalam analisis regresi linier berganda juga diperoleh hasil R 2 (koefisien determinasi) sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya 24,2% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2	Rudi Salim, Heri Kumanto & Muryanto Amin	2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota	Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air. Secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, dan empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja distribusi air. Kinerja distribusi air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kinerja distribusi air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya kinerja distribusi air berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

3	Nunuk Harianti, Taher Alhabiby, Sookarto	2014	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Kantor Radio Republik Indonesia, Malang	Deskripsi kualitas pelayanan perijinan terhadap kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan dan dijabarkan melalui 5 (lima) variabel yaitu: tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan empathy (X5). Adapun responden dalam penelitian ini rata-rata memberikan tanggapan yang positif terhadap variabel-variabel tersebut. Hal ini terbukti dengan diketahuinya variabel tangibles (X1) dengan mean = 4,08, reliability (X2) dengan mean = 4,05, variabel responsiveness (X3) dengan mean = 4,10, variabel assurance (X4) dengan mean = 4,04, dan variabel empathy (X5) dengan mean = 4,08, serta variabel kepuasan publik (Y) dengan mean = 4,09. Dengan diketahuinya nilai Adjusted R Square sebesar 0,631 maka dapatlah diketahui bahwa pengaruh variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy secara simultan terhadap kepuasan publik adalah sebesar 63,1% dan sisanya 36,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel bebas yang diteliti. Pengaruh Variabel tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), dan empathy (X5) Secara Parsial Terhadap Variabel Kepuasan Publik (Y) adalah dirinci sebagai berikut: variabel tangibles (X1) sebesar 51,1%, variabel reliability (X2) sebesar 68,2%, variabel responsiveness (X3) sebesar 50,1%, variabel assurance (X4) sebesar 55,5%, dan variabel empathy (X5) sebesar 64,2%. Dengan demikian, diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah variabel reliability. Kenyataan ini diperkuat dengan ditemukannya nilai r^2 square sebesar 0,682, yang artinya bahwa variabel ini mempunyai pengaruh sebesar 68,2% terhadap variabel terikat (kepuasan publik).
---	--	------	---	--

C. Kerangka Berpikir

Sugiyono (2015) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang hubungan teori dan berbagai factor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pikir untuk penelitian ini dengan judul *"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KTP_EL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATAAN SIPIL KABUPATEN MERAUKE"*, adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



D. Pengujian hipotesis

Sugiyono (2015) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian. Hipotesis juga diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ha : Diduga kualitas pelayanan KTP Elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa 5 Kabupaten Merauke.

3. METODE PENELITIAN

A. Rancangan penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data tujuan, dan tujuan Sugiyono (2015). Punaji Setyosari (2010) mengatakan bahwa rancangan atau desain penelitian adalah rencana dan struktur penelitian yang di susun sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh jawaban atas permasalahan-permasalahan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini di gunakan rancangan penelitian deskriptif yang didalamnya terdapat analisis data secara kuantitatif. Dengan menganalisis setiap informasi yang di diolah sehingga memberikan informasi baru yang dapat berguna. Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini akan di jelaskan pengaruh variabel Pengaru Kualitas Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke, maka jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang tentunya sifatnya menjelaskan adanya hubungan pengaruh variabel kualitas pelayanan dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat kabupaten merauke.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kelurahan Kelapa lima Distrik Merauke Kabupaten Merauke

Kampung kelapa Lima dibentuk sejak tahun 70an. Awalnya Kelapa Lima adalah sebuah kampung, yang

menjadi kepala kampung Kelapa Lima adalah bapak Herman Dumbon. Sesudah itu dari kampung menjadi sebuah desa, yang menjadi kepala desa pada waktu itu adalah bapak Ismoyo. Sesudah bapak Ismoyo digantikan dengan bapak Yoseph Tuok. Setelah itu diganti lagi dengan bapak Antonius Meron Ogilin. Pada masa pemerintahan desa Kelapa Lima yang dipimpin oleh bapak Antonius Meron Ogilin pada tahun 1981 ditetapkan oleh SK Gubernur Irian Jaya bahwa Desa Kelapa Lima mejadi sebuah kelurahan. Yang menjadi lurah pertama di kelurahan kelapa lima adalah bapak Antonius Meron Ogilin.

Dibawah ini terdapat nama kepala kelurahan kelapa lima sejak tahun 1981:

- a. Antonius Meron Ogilin
- b. Yohanes Sendoro
- c. Jonathan Purba
- d. Sunaryo (1996)
- e. Zacharias Walinggai
- f. Antonius Meron Ogilin
- g. Yakobus Tom
- h. Wilhelmus Kambuan
- i. Daniel Kepok
- j. Thomas Kimko
- k. Samuel Aso
- l. Gerius Nusa
- m. Fransiskus Keram

Dan dimana jumlah penduduk kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke Kabupaten Merauke dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke

Jenis Kelamin	Tahun		
	2017	2018	2019
Pemempuan	5.145	5.319	6.000
Laki-Laki	4.787	5.413	6.117
Jumlah	9.932	10.732	12.117

Dari data pada tabel diatas dapat dikatakan bahwa penduduk di Kelurahan Kelapa Lima-Distrik Merauke terus mengalami peningkatan dari tahun 2017 sampai tahun 2019. Hal tersebut dapat dilihat dari tahun 2017 sebanyak 9.932 jiwa meningkat menjadi 10.732 jiwa atau sebesar 92,54% dan tahun 2018 sampai tahun 2019 meningkat menjadi 12.117 jiwa atau 88,56%.

Tabel 4.2
Jumlah Kepala Keluarga di Kelurahan Kelapa Lima – Distrik Merauke dari tahun 2017 sampai tahun 2019

Tahun	Jumlah KK
2017	2.450
2018	3.960
2019	6.300
Jumlah	12.710

Dari data tabel tersebut di atas dapat dilihat adanya peningkatan penduduk dari tahun ke tahun. Dari tahun 2017 terdapat 2.450 KK, meningkat menjadi 3.960 KK atau sebesar 61,86%. Sedangkan pada tahun 2018 juga mengalami peningkatan yang sangat pesat, dari 3.960 menjadi 6.300 KK atau 62,85%.

a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kelurahan Kelapa Lima, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, dimana siapa saja yang secara kebetulan/incidental

Gambar 4.1
Bagan Struktur Organisasi Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke.



Sumber: kantor lurah kelapa lima distrik merauke

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (sugiyono, 2010). Dari pengertian di atas maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 30 orang.

Tabel 4.3. Distribusi dan Pengolahan Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	Distribusi Kuesioner	30	100
2	Kuesioner yang Ditolak	30	100
N Sampel = 100			

Ada delapan belas pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel dari responden, yaitu dua belas pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan dan enam pertanyaan untuk variabel kepuasan masyarakat.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin N = 30

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Wanita	17	57%
Pria	13	43%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa wanita lebih banyak dibandingkan dengan pria. Hal tersebut ditemukan pada lembar kuesioner yang dibagikan, alasannya karena wanita lebih bisa sabar dan teliti dalam hal mengurus KTP EL dibandingkan pria.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Usia N = 30

Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
20-35	19	63%
36-45	11	37%
Jumlah	30	100%

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa usia yang bersekitar 20-35 lebih banyak dibanding dengan

usia 36-37. Hal ini ditemukan pada lembar kuesioner yang dibagikan, kepada masyarakat alasannya karena usia 20-35 lebih cekatan dalam hal mengurus KTP EL dibandingkan usia 36-45.

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan N = 30

Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Pegawai Negeri	11	37%
Wiraswasta	10	33%
Lainnya	9	30%
Jumlah	30	100

Sumber : Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa pekerjaan masyarakat sebagian besar adalah pegawai negeri. Dengan jumlah pegawai sebanyak 11 responden atau 37%, sedangkan 10 responden atau 33% adalah masyarakat yang bekerja sebagai wiraswasta. Sisanya masuk dalam kategori pekerjaan lainnya yang respondennya 9 orang atau 30%. Nasaba yang bekerja sebagai pegawai negeri lebih banyak mengurus KTP EL karena berkas tersebut diperlukan untuk keperluan pengurusan dalam pekerjaan mereka.

1. Deskripsi Variabel Hasil Penelitian

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Deskripsi variabel hasil penelitian merupakan penjelasan mengenai variabel-variabel yang diteliti berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang didasarkan pada tanggapan masyarakat sebagai responden yang memberikan informasi sesuai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan KTP Elektronik

Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Total Responden
	SS	S	RG	TS	STS	

Apakah pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat?	8	18	2	2	-	30
Apakah pelayanan E-KTP selesai tepat pada waktunya?	7	17	5	1	-	30
Apakah dalam mengurus E-KTP sudah ada lampiran yang di dalam kepada masyarakat?	10	9	9	2	-	30
Apakah petugas yang mengurus E-KTP memberikan penjelasan menyangkut administrasinya?	7	13	6	4	-	30
Apakah petugas yang merangsi E-KTP memungut biaya dari masyarakat?	12	12	5	1	-	30
Apakah pengurusan E-KTP selesai tepat pada waktunya?	9	15	3	3	-	30
Jumlah						

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa pertanyaan yang paling dominan direspon sangat setuju dan setuju terdapat pada pertanyaan apakah pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yaitu sebanyak 26 responden. Dan pertanyaan Apakah pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yaitu sebanyak 26 responden. Dan sedangkan sisanya puas karena alasan lain.

b. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil pengumpulan data melalui kuesioner diperoleh penilaian responden terhadap item pernyataan kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Masyarakat

Item Pernyataan	Jawaban Responden					Total Responden
	SS	S	RG	TS	STS	

Apakah ASN (Aparatur Sipil Negara) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat?	7	14	8	1	-	30
Apakah bapak atau ibu puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam pengurusan KTP-EL ?	7	17	6	-	-	30
Apakah bapak atau ibu merasa puas dengan persyaratan administrasi yang diumumkan kepada masyarakat yang ingin mengurus KTP-EL?	7	10	11	2	-	30
Apakah bapak atau ibu setuju dengan sistem pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam pengurusan KTP-EL?	6	12	10	2	-	30
Apakah bapak atau ibu setuju dengan pengurusan secara gratis untuk KTP-EL?	5	13	11	1	-	30
Bagaimana tanggapan bapak dan ibu terhadap pelayanan KTP-EL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke?	4	12	12	2	-	30
Jumlah						

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa pertanyaan yang paling dominan direspon sangat setuju dan setuju terdapat pada pertanyaan apakah bapak atau ibu puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke dalam pengurusan KTP Elektronik yaitu sebanyak 24 responden. Dan sedangkan sisanya karena alasan lain.

2. Pengujian Hipotesis

a. Uji Validitas

Pengujian validitas merupakan analisis terhadap suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu kuesioner. Menurut (Rangkuti, 1997) tujuan teknik skala untuk mengetahui ciri-ciri atau karakteristik sesuatu hal berdasarkan suatu ukuran tertentu, sehingga kita dapat membedakan, menggolong-golongkan, bahkan mengurutkan ciri-ciri dan karakteristik. Analisis validitas (lampiran) dilakukan

terhadap instrument variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat melalui alat bantu program hitung SPSS 20.

Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tidak valid

Untuk r_{tabel} dengan responden (N) sebanyak 28, maka $r_{tabel} = 0,361$. r_{hitung} dapat dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation pada tabel Item-Total Statistik pada SPSS 20.

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas

Variabel	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,663	0,361	Valid
	0,882	0,361	Valid
	0,667	0,361	Valid
	0,850	0,361	Valid
	0,573	0,361	Valid
	0,677	0,361	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,816	0,361	Valid
	0,783	0,361	Valid
	0,865	0,361	Valid
	0,731	0,361	Valid
	0,831	0,361	Valid
	0,801	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2020 (data diolah pada SPSS 20)

b. Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan perhitungan regresi sederhana antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan dibantu dengan alat bantu program hitung spss 20 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	B	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		t	Sig. Tolerance	Collinearity Statistics	
		Std. Error	Beta			VIF	
1	(Constant)	8,295	3,701	2,241	,033		
	KPTOTAL	,311	,079	,598	3,950	,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPTOTAL

Berdasarkan tabel di atas maka didapat persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini sebagai berikut:

$$Y = 8.295 + 0.311 (X)$$

Hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut diatas memberikan penjelasan bahwa :

- a. Nilai konstanta sebesar 8.295 nilai tersebut dapat diartikan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan KTP Elektronik maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima Kabupaten Merauke tidak akan mengalami perubahan (konstan).
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan KTP Elektronik sebesar 0.311 bernilai positif mempunyai arti bahwa Jika tanggapan terhadap kualitas pelayanan semakin baik maka kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke-Kabupaten Merauke semakin meningkat.

c. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel bebas dan variabel terikat secara bersama-sama, berikut hasil uji t dengan menggunakan spss 20:

Tabel 4.11 Hasil Uji t

Coefficients ^a								
Model B		Unstandardized Coefficients		Standard- ized Co- efficients	t	Sig. Toler- ance	Collinearity Statistics	
		Std. Error	Beta				VIF	
1	(Constant)	8.295	3.701		2.241	.033		
	KPTOTAL	.311	.079	.598	3.950	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KEPTOTAL

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan KTP Elektronik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima Kabupaten Merauke.

Dari hasil pengelolaan data pada tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP Elektronik memberikan pengaruh yang signifikan dengan t hitung 3,950 dengan tingkat signifikan 0,000 karena nilai t hitung 3,950 > t tabel 1,701 dengan angka signifikan (0,000 < 0,05), maka dapat dikatakan bahwa

kualitas pelayanan KTP Elektronik berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima –Distrik Merauke- Kabupaten Merauke.

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat hal ini terlihat dari t hitung $3.950 > t$ tabel 1.701 . Sedangkan nilai signifikan sebesar 0.000 karena signifikan lebih kecil dari 0.05 sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

d. Koefisien Derteminan

Berdasarkan hasil olah data spss 20 diketahui bahwa koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan KTP Elektronik (X) dilihat dari seberapa besar R.

Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.358	.335	3.183
a. Predictors: (Constant), KPTOTAL				
b. Dependent Variable: KEPTOTAL				

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa besarnya nilai koefisien determinasi melalui tabel R yaitu : 0.598 , besarnya nilai tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel terikat atau kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan KTP Elektronik (X) dengan nilai sebesar 0.598 atau $59,8\%$ dan sisanya $40,2\%$ di jelaskan pada variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diolah dengan alat bantu program SPSS 20 terbukti bahwa pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat jika kualitas lebih ditingkatkan lagi, dengan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan sangatlah penting.

Variabel kualitas pelayanan dibentuk oleh 5 indikator yaitu Kenyataan (tangibles), Keandalan (reliability),

Ketanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy). Hasil analisis data secara statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Merauke, hal ini dapat dilihat pada tabel coefficients dengan tingkat signifikan $,000 < 0,5$.

Dari hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) bernilai $0,311$ atau $32,1\%$ jika dinaikan 1% maka keputusan pembelian akan meningkat sebesar $0,321$ atau $32,1\%$. Penelitian ini didukung dengan teori pendapat Parasuraman (2006), menjelaskan bahwa *kualitas pelayanan* merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Dan penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu: Rudi Salim, Heri Kusmanto & Muryanto Amin (2018) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota".

Hasil uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji F hasil yang didapat adalah sebagai berikut :

Dari hasil uji t di dapatkan nilai t hitung lebih besar dibanding t table dengan level significance sebesar 5% atau $0,05$ pada setiap variabel, maka dapat dijelaskan variabel kualitas pelayanan KTP Elektronik mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima Kabupaten Merauke. Sedangkan uji F yang didapat dalam penelitian ini yaitu F hitung $> F$ tabel dengan taraf signifikan yang digunakan 5% ($0,000$). Hal ini dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari tabel hasil uji koefisien determinasi di bahwa nilai R sebesar 0.598 besarnya nilai tersebut dapat dijelaskan bahwa variabel terikat atau kepuasan masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X) dengan nilai sebesar 0.598 atau $59,8\%$ dan sisanya $40,2\%$ di jelaskan pada variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan KTP Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke Kabupaten Merauke:

1. Kekurangan blangko KTP Elektronik, karena blangko KTP Elektronik harus didatangkan dari pusat Ibukota Negara Republik Indonesia yaitu Jakarta
2. Kurangnya kesadaran masyarakat yang sudah berumur 17 tahun ke atas untuk melakukan perekaman KTP Elektronik seharusnya yang sudah berumur 17 tahun sudah melakukan perekaman KTP Elektronik
3. Tidak melakukan sosialisasi dari pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten merauke ke masyarakat Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke – Kabupaten Merauke.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan KTP Elektronik. Terkadang petugas tidak tepat waktu untuk melayani masyarakat wajib KTP Elektronik.
5. Kesopanan dan keramahan petugas KTP Elektronik. Untuk mencapai kepuasan pelayanan KTP Elektronik yang maksimal maka harus adanya kesopanan dan keramahan dari petugas KTP Elektronik.
6. Tanggung jawab petugas pelayanan KTP Elektronik dari perekaman sampai perolehan KTP Elektronik secara fisik bagi wajib KTP Elektronik tepat pada waktunya.
7. Kecepatan pelayanan KTP Elektronik. Diharapkan agar tidak menunda-nunda proses penerbitan KTP Elektronik.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan KTP Elektronik.
9. Keamanan pelayanan KTP Elektronik.

5. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data dimana uji t yaitu 3,950 dengan tingkat signifikan 0,000 karena nilai t hitung

3,950 > t tabel 1,701 dan angka signifikan (0,000 < 0,05). Berdasarkan nilai uji t tersebut maka variabel kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, artinya bahwa jika kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke.

2. Dengan pelayanan yang maksimal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke maka faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan KTP Elektronik terhadap kepuasan masyarakat seperti kekurangan blangko KTP Elektronik, kurangnya kesadaran masyarakat membuat KTP, dan tidak adanya sosialisasi dari pihak dinas pendudukan dan pencatatan sipil tidak akan terjadi dikemudian hari dan seluruh masyarakat kelurahan kelapa lima dapat kependudukan terutama memiliki KTP Elektronik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang perlu bertujuan untuk membangun adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebaiknya pegawai lebih sering melakukan komunikasi atau sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui prosedur dan aturan pembuatan KTP Elektronik agar proses pembuatannya tidak memakan waktu lebih lama.
2. Adanya kerjasama yang baik antara masyarakat di Kelurahan Kelapa Lima dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke agar pelayanan KTP Elektronik dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
3. Adanya kesadaran masyarakat Kelurahan Kelapa Lima Distrik Merauke Kabupaten Merauke yang sudah berumur 17 tahun atau yang sudah kawin agar segera melakukan proses pengurusan KTP Elektronik.
4. Diharapkan seluruh masyarakat Kelurahan

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, Hasan (14 November 2014). **"Asal Usul Kolom Agama di KTP"**. SINDO news.com. Diakses tanggal 11 September 2017.
- Adnan, Sobih AW (12 February 2016). **"Sejarah Panjang KTP Indonesia"**. Metrotvnews.com. Diakses tanggal 11 September 2017.
- Kwartanada, Didi (2016). *The Papers that Surveiled - Identity Cards and Suspicion of the Chinese* (PDF). Gazing on Identity. Yogyakarta.
- Kahu, Joshua Riwu (26 August 2015). **"10 Evolusi bentuk KTP Indonesia, kamu pernah punya yang mana?"**. Brilio.net. Diakses tanggal 11 September 2017.
- Ariel Heryanto (7 April 2006). *State Terrorism and Political Identity in Indonesia: Fatally Belonging*. Routledge. hlm. 17-. ISBN 978-1-134-19569-5.
- Napier, Catherine (1 June 1999). **"The Chinese dilemma"**. BBC News. Diakses tanggal 11 September 2017.
- "akta" (kbbi.web.id) diperoleh tanggal 26 Oktober 2017.
- Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang **Administrasi Kependudukan**
- Menurut para ahli (Tjiptono dan Chandra), tentang **Kualitas Pelayanan**
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia tentang **Penerapan Nomor Induk Kependudukan dan KTP Elektronik di Indonesia**

