

## TINGKAT KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU WILAYAH WALENRANG LAMASI

Muhammad Ardiansyah Makmur<sup>1</sup>, Andi Agustang<sup>2</sup>, Andi Muhammad Idkhan<sup>3</sup>, Rifdan<sup>4</sup>,  
Sarfandjtabo<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Universitas Andi Djemma  
<sup>2,3,4,5</sup>Universitas Negeri Makassar

<sup>1</sup>[Ardiansyahmakmur93@gmail.com](mailto:Ardiansyahmakmur93@gmail.com), <sup>2</sup>[andiagust63@gmail.com](mailto:andiagust63@gmail.com), <sup>3</sup>[amuhidkhan@unm.ac.id](mailto:amuhidkhan@unm.ac.id),  
<sup>4</sup>[rifdanunm@gmail.com](mailto:rifdanunm@gmail.com), <sup>5</sup>[sarfandjtabo@gmail.com](mailto:sarfandjtabo@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan *e-KTP* yang akan menjadi pemohon dalam pembuatan *e-KTP* di Daerah Walenrang Lamasi karena jarak Kecamatan Walenrang Lamasi ke ibukota Kabupaten Luwu yaitu Kecamatan Belopa berjarak 73 km dan terpisah oleh Kota Palopo hal ini menjadi kesenjangan bagaimana kualitas pelayanan permohonan *e-KTP*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Walenrang Lamasi yang tepatnya berada di Desa Lalong Kecamatan Walenrang. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan *e-KTP* yang akan menjadi tolok ukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan tersebut. Dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah masyarakat yang menjadi pemohon dalam pelayanan *e-KTP* dengan penentuan sampel menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu angket atau kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif rata-rata persentase. Hasil penelitian dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, daya tanggap, jaminan bukti langsung dan empati menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan *e-KTP* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah Walenrang Lamasi adalah rata-ratanya sebesar 4,00 dengan persentasenya sebesar 79,97% yang masuk ke dalam kriteria puas.

**Kata Kunci: Tingkat Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Pelayanan e-KTP**

### ABSTRACT

This study aims to describe the level of quality of *e-KTP* services that will be applicants in making *e-KTPs* in the Walenrang Lamasi Region because the distance from Walenrang Lamasi District to the capital of Luwu Regency, namely Belopa District is 73 km and separated by Palopo City, this is a gap in how the quality *e-KTP* application service. This type of research is quantitative research. The research location is at the Office of Population and Civil Registration for the Walenrang Lamasi Region, which is located in Lalong Village, Walenrang District. The focus of this research is the quality of *e-KTP* services which will be a benchmark for community satisfaction in these services. In this study, the research population is people who become applicants for *e-KTP* services by determining the sample using probability sampling with a simple random sampling technique. The data collection technique used in this research is a questionnaire or questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive average percentage. The results of the study using the theory of service quality with indicators of reliability, responsiveness, direct evidence assurance and empathy indicate that the level of community satisfaction in *e-KTP* services at the Office of Population and Civil Registration of the

Walenrang Lamasi Region is an average of 4.00 with a percentage of 79.97% who fit into the criteria are satisfied.

Keywords: **Service Quality Level, Satisfaction Level, e-KTP Service**

---

## PENDAHUUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa layanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung dan dilaksanakan aparatur pemerintah atau dalam hal ini Organisasi Pemerintah Daerah (OPD). Dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakatnya maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan. Untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka dalam hal ini pemerintah menerbitkan (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Di mana terwujudnya serta tujuan dari UU tersebut yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik. Yang biasa kita sebut dengan *Good Governance* sebagai daya guna dari aparatur itu sendiri. Dalam studi kasus seperti ini, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan oleh semua aparatur pemerintah secara terus menerus, (kontinyu). Menurut (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009) meliputi ruang lingkup yaitu pelayanan barang publik dan pelayanan jasa publik.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat (Dwiyanto, 2018a; Rahmadana et al., 2020). Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan lebih baik. (Dwiyanto, 2021b). Artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari (Dwiyanto, 2021a; Makmur et al., 2021). Pelayanan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara dan di mana negara harus menjamin akses warganya terhadap pelayanan tersebut. Undang-undang pelayanan publik menjamin hal ini dikarenakan menyadari betapa pentingnya keberadaan dan peran negara untuk melindungi hak-hak warganya dan menempatkan mereka sebagai pemangku kepentingan yang utama dalam penyelenggaraan pemerintah serta pelayanan publik. (Dwiyanto, 2018b; Rinaldi, 2012)

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketetapan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan sangatlah penting sehingga harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu membuat masyarakat merasa lebih sejahtera sebagaimana dijelaskan dalam Pembukaan UUD 1945 (Hardiyansyah, 2018; Jamaluddin, 2016). Menurut (Dwiyanto, 2018a) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada konsumen sebagai standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Dalam prosesnya, hal yang dapat ditimbulkan yaitu adalah apakah masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah atau malah sebaliknya. Berdasarkan (UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, 2014) bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat

serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan serta kekhasan suatu daerah dalam suatu sistem negara.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik. Dalam hal ini yaitu aparat pemerintah dikarenakan kepuasan masyarakat juga menentukan keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Definsi kepuasan masyarakat terkadang juga disampaikan dengan defisini kepuasan pelanggan, di mana yang membedakannya hanya pada siapa dan apa motif yang diberikan pelayanan. (Makmur et al., 2021; Yulianto & Yahya, 2018; Zeithaml et al., 1996)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Menurut (Hardiyansyah, 2018) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut (Dwiyanto, 2013) mengemukakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Di mana kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas akan pelayanan yang diberikan tersebut.

Kabupaten Luwu merupakan salah satu daerah otonom yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota kabupaten berada di kota Belopa yang menjadi titik pusat dari pemerintahan. Ibu kota Kabupaten Luwu dahulunya berada di Kota Palopo sebelum memisahkan diri dan membentuk daerah otonom tersendiri pada tahun 2002 yaitu kota madya, Kota Palopo (Tamrin, 2018). Hal tersebut seperti yang tertera pada UU Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Selatan. Di mana bentuk dan model pemerintahan serta letak wilayah geografis tersendiri, berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Pembentukan daerah otonom baru Kota Palopo berimbas pada letak geografis Kabupaten Luwu. Letak Kota Palopo yang berada di tengah dari Kabupaten Luwu menjadikan Kabupaten Luwu terpisah menjadi dua bagian. Kabupaten Luwu sebelah Selatan dari Kota Palopo yang terdiri dari sebelas Kecamatan yakni Bajo, Bastem, Belopa, Bua, Bupon, Kamanre, Larompong, Larompong Selatan, Latimojong, Ponrang dan Suli. Sedangkan di wilayah Utara dari Kota Palopo hanya terdapat dua Kecamatan yakni Walenrang dan Lamasi (sebelum dipecah menjadi enam kecamatan). Setelah Kota Palopo memisahkan diri dari Kabupaten Luwu, ibukota Kabupaten dipindahtempatkan ke Kecamatan Belopa. Di mana yang kemudian hari berganti menjadi Kota Belopa dan menjadi pusat dari sistem pemerintahan di Kabupaten Luwu (PRATAMA, n.d.). Hal ini menjadikan daerah yang ada di Kecamatan Walenrang dan Kecamatan Lamasi terganggu akibat letak geografis dari kabupaten Luwu. Disebabkan jarak tempuh yang jauh ke pusat Kabupaten dan harus melewati Kota Palopo terlebih dahulu. Hal ini menjadi tolok ukur pemerintah Kabupaten Luwu sehingga pada tahun 2019, didirikanlah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi yang berada tepatnya di Desa Lalong Kecamatan Walenrang.

Letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi yang terpisah  $\pm 73$  Km dari ibukota Kabupaten Luwu. Tentunya kondisi ini memiliki kekurangan dalam proses administrasi, misalnya dalam pelayanan berkas administrasi tertentu di mana harus melalui persetujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Kota Belopa. Pelayanan yang semestinya sudah pelayanan tersebut sudah rangkum, harus memakan waktu beberapa jam bahkan sampai hari esok. Hal tersebut dikarenakan menunggu konfirmasi atau persetujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Belopa. Berdasarkan hal tersebut di atas sehingga penulis merasa perlu untuk membahas permasalahan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. Tepatnya dalam hal pengurusan e-KTP dikarenakan Kantor tersebut belum lama berdiri. (Isa, 2009)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lokasi dalam penelitian. Peneliti akan meneliti seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan dalam bidang pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau biasa disebut e-KTP. Apakah telah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat? Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, catatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan untuk pembangunan sektor lain.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dengan jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pemohon dalam pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi yang terhitung mulai dari tanggal 29 Maret sampai dengan 23 April 2021 yaitu sebanyak 127 responden. Sementara teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* dengan jenis penentuan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebesar 87 orang.

Sumber data yang digunakan ada 2, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data. (Suliyanto & MM, 2017). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari angket atau kuesioner yang disebar kepada masyarakat pemohon e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. Sementara data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Suliyanto & MM, 2017). Data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen kantor yang erat kaitannya dengan masalah penulisan seperti gambar umum kantor, tujuan dan sasaran serta struktur organisasi lokasi penelitian. Teknik analisis data menggunakan tabulasi frekuensi dengan melihat kriteria tingkat kepuasan masyarakat dengan lima tingkat kriteria (sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas).

#### **HASIL PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan objek yang diteliti yaitu tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. Di mana asumsi dasarnya yaitu sangat sulit untuk mendapatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat dikarenakan lokasi dari dukcapil itu sendiri yang hanya menjadi kantor badan dari dukcapil Kabupaten Luwu yang ada di Kota Belopa.

(Zeithaml et al., 1996) mengidentifikasi terdapat 5 macam indikator yang membentuk kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*) dan empati (*empathy*). Berdasarkan data hasil penelitian yang telah penulis olah di Microsoft Office Excel 2010 menunjukkan ragam hasil dari pengaruh Keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh empati (*empathy*) terhadap kepuasan masyarakat serta kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan e-KTP.

Deskriptif persentase dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis untuk mengetahui pendapat yang diberikan oleh setiap responden pada masing-masing indikator pada variabel, yaitu sebagai berikut:

### 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Keandalan

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat dalam indikator keandalan dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1  
 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Keandalan

Pertanyaan	Tanggapan Responden					Rata-rata	%	Kriteria
	STP	TP	C	P	SP			
Kesiapan pegawai dalam melayani pemohon	3	2	14	36	32	4,06	81,15	Sangat Puas
	3,45%	2,30%	16,09%	41,38%	36,78%			
Proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan pemohon	5	2	17	33	30	3,93	78,62	Puas
	5,75%	2,30%	19,54%	37,93%	34,48%			
Tingkat ketelitian pegawai dalam melakukan pelayanan	7	2	14	33	31	3,91	78,16	Puas
	8,05%	2,30%	16,09%	37,93%	35,63%			

Jumlah	15	6	45	102	93	3,97	79,31	Puas
	5,00	2,00	15,00	34,00	31,00			
	5,75%	2,30%	17,24%	39,08%	35,63%			

Untuk indikator keandalan (*reliability*), di mana hasilnya yaitu sebanyak 5 orang memilih sangat tidak puas, 6 orang memilih tidak puas, terdapat 15 orang memilih cukup dan 34 menyatakan puas serta 31 lainnya menyatakan sangat puas. Pada indikator keandalan (*reliability*), jawaban dari responden menunjukkan nilai-nilai rata-ratanya sebesar 3,97 dengan frekuensi sebesar 79,31%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria puas. Jadi, keandalan (*reliability*) yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria puas menurut jawaban dari responden.

Berdasarkan hasil olah data penulis pada pertanyaan pertama pada indikator keandalan (*reliability*) yaitu kesiapan pegawai dalam melayani pemohon, maka peneliti akan mengaitkannya dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan sebelumnya, itu cukup setuju dengan jawaban responden. Dikarenakan pegawai yang memberikan pelayanan kepada pemohon terkadang meluangkan waktu istirahatnya (istirahat, sholat dan makan siang) agar pemohon tetap menerima pelayanan serta tidak menunggu lama dalam melakukan proses administrasi. Bahkan ada beberapa kasus yang terjadi, di mana pada saat pengambilan gambar KTP, terkadang gambar yang dari pemohon sukar untuk terinput di dalam komputer dikarenakan beberapa faktor. Sehingga pegawai melakukan taktik agar bagaimana data (gambar) dari pemohon dapat terinput. Mulai dari memindahkan tirai (latar foto KTP), kamera bahkan serta pencarian cahaya yang cukup agar data terinput pada saat itu juga. Maka dari itu, penulis cukup setuju akan jawaban dari responden yang ada.

## 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Daya Tanggap

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat dalam indikator daya tanggap dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2  
 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Daya Tanggap

Pertanyaan	Tanggapan Responden					Rata-rata	%	Kriteria
	STP	TP	C	P	SP			
Pegawai yang bertugas merespon dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan pemohon	3	2	21	35	26	3,91	78,16	Puas
	3,45%	2,30%	24,14%	40,23%	29,89%			
Penyampaian informasi	3	2	13	40	29	4,03	80,69	Sangat

diberikan oleh pegawai sudah jelas	3,45%	2,30%	14,94%	45,98%	33,33%			Puas
Respon pegawai kepada pemohon sudah mengikuti prosedur yang ada	4	1	13	36	33	4,07	81,38	Sangat Puas
	4,60%	1,15%	14,94%	41,38%	37,93%			
Jumlah	10	5	47	111	88	4,00	80,08	Puas
	3,33	1,67	15,67	37,00	29,33			
	3,83%	1,92%	18,01%	42,53%	33,72%			

Untuk indikator daya tanggap (*responsiveness*), di mana hasilnya yaitu sebanyak 3 orang memilih sangat tidak puas, 2 orang memilih tidak puas, terdapat 16 orang memilih cukup dan 37 menyatakan puas serta 29 lainnya menyatakan sangat puas. Pada indikator daya tanggap (*responsiveness*), jawaban dari responden menunjukkan nilai rata-ratanya sebesar 4,00 dengan frekuensi sebesar 80,08%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria sangat puas. Jadi, daya tanggap (*responsiveness*) yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria sangat puas menurut jawaban dari responden.

Berdasarkan hasil olah data penulis pada pertanyaan pertama pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu pegawai yang bertugas merespon dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan pemohon, maka penulis akan mengaitkannya dengan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, itu kurang setuju dengan jawaban responden. Dikarenakan beberapa kasus yang penulis dapat di lokasi penelitian, terkadang pegawai keluar dari kantor untuk menanyakan maksud dan tujuan dari pemohon. Ada juga yang baru masuk ke dalam kantor, langsung ditanyakan maksud dan tujuan, setelah itu pegawai memberikan informasi akan berkas yang dibutuhkan. Apabila ada yang kurang, pemohon akan diarahkan untuk lebih dahulu melengkapi berkasnya sebelum melakukan proses administrasinya. Sehingga penulis kurang setuju akan jawaban dari responden yang ada pada pertanyaan pertamanya.

### 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Jaminan

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat dalam indikator jaminan dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3  
 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Jaminan

Pertanyaan	Tanggapan Responden					Rata-rata	%	Kriteria
	STP	TP	C	P	SP			

Tingkat kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam proses administrasi	4	5	14	31	33	3,97	79,31	Puas
	4,60%	5,75%	16,09%	35,63%	37,93%			
Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan	5	1	11	33	37	4,10	82,07	Sangat Puas
	5,75%	1,15%	12,64%	37,93%	42,53%			
Pegawai yang bertugas dapat meyakinkan pemohon	5	2	16	30	34	3,99	79,99	Puas
	5,75%	2,30%	18,39%	34,48%	39,08%			
Jumlah	14	8	41	94	104	4,02	80,38	Sangat Puas
	4,67	2,67	13,67	31,33	34,67			
	5,36%	3,07%	15,71%	36,02%	39,85%			

Untuk indikator jaminan (*assurance*), di mana hasilnya yaitu sebanyak 5 orang memilih sangat tidak puas, 3 orang memilih tidak puas, terdapat 14 orang memilih cukup dan 30 menyatakan puas serta 35 lainnya menyatakan sangat puas. Pada indikator jaminan (*assurance*), jawaban dari responden menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan frekuensi sebesar 80,38%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria sangat puas. Jadi, jaminan (*assurance*) yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria sangat puas menurut jawaban dari responden.

Berdasarkan hasil olah data penulis pada pertanyaan pertama pada indikator jaminan (*assurance*) yaitu tingkat kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam proses administrasi, maka penulis akan mengaitkannya dengan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, itu kurang setuju dengan jawaban responden. Dikarenakan keseluruhan pegawai yang ada memiliki tingkat serta pengetahuan yang cukup dalam melayani pemohon dalam proses administrasinya. Banyak pemohon yang kesulitan dalam mempersiapkan berkasnya sehingga kesiapan pegawai dalam membantu sangatlah penting. Begitupun yang penulis dapatkan di lokasi penelitian.

#### 4. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Bukti Langsung

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat dalam indikator bukti langsung dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4

Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Bukti Langsung

Pertanyaan	Tanggapan Responden	Rata-	%	Kriteria
------------	---------------------	-------	---	----------

	STP	TP	C	P	SP	rata		
Tingkat kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan	3	5	15	35	29	3,94	78,85	Puas
	3,45%	5,75%	17,24%	40,23%	33,33%			
Kelengkapan peralatan dan teknologi yang digunakan pegawai dalam proses administrasi	3	1	15	31	37	4,13	82,53	Sangat Puas
	3,45%	1,15%	17,24%	35,63%	42,53%			
Fasilitas yang disediakan dapat memberikan kenyamanan saat proses administrasi	4	4	15	33	31	3,95	79,08	Puas
	4,60%	4,60%	17,24%	37,93%	35,63%			
Jumlah	10	10	45	99	97	4,01	80,15	Puas
	3,33	3,33	15,00	33,00	32,33			
	3,83%	3,83%	17,24%	37,93%	37,16%			

Untuk indikator bukti langsung (*tangibles*), di mana hasilnya yaitu sebanyak 3 orang memilih sangat tidak puas dan tidak puas, terdapat 15 orang memilih cukup dan 33 menyatakan puas dan sangat puas. Pada indikator bukti langsung (*tangibles*), jawaban dari responden menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,01 dengan frekuensi sebesar 80,15%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria sangat puas. Jadi, bukti langsung (*tangibles*) yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria sangat puas menurut jawaban dari responden.

Berdasarkan hasil olah data penulis pada pertanyaan pertama pada indikator bukti langsung (*tangibles*) yaitu tingkat kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan, maka penulis akan mengaitkannya dengan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, itu kurang setuju dengan jawaban responden. Di mana pegawai yang bekerja mendapatkan piket untuk membersihkan kantor setiap sorenya. Dan keranjang sampah pun sudah disiapkan oleh kantor. Dan ruanganpun menerima udara sejuk yang cukup sehingga pemohon tidak merasakan kepanasan di dalam ruang pelayanan. Jadi bisa dikatakan bahwa tingkat kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan itu cukup memuaskan bagi pemohon.

##### 5. Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Empati

Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan masyarakat dalam indikator empati dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5  
 Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Indikator Empati

Pertanyaan	Tanggapan Responden					Rata-rata	%	Kriteria
	STP	TP	C	P	SP			
Kemudahan yang diberikan pegawai dalam proses administrasi	4	5	11	33	34	4,01	80,23	SangatPuas
	4,60%	5,75%	12,64%	37,93%	39,08%			
Pegawai memberikan keadilan kepada para pemohon	6	1	15	31	34	3,99	79,99	Puas
	6,90%	1,15%	17,24%	35,63%	39,08%			
Pegawai dapat memberikan solusi yang baik pada saat terjadi keluhan dari pemohon	5	1	16	33	32	3,99	79,99	Puas
	5,75%	1,15%	18,39%	37,93%	36,78%			
Jumlah	15	7	42	97	100	4,00	79,92	SangatPuas
	5,00	2,33	14,00	32,33	33,33			
	5,75%	2,68%	16,09%	37,16%	38,31%			

Untuk indikator empati (*empathy*), di mana hasilnya yaitu sebanyak 5 orang memilih sangat tidak puas, 2 orang memilih tidak puas, terdapat 14 orang memilih cukup dan 33 menyatakan puas dan sangat puas. Pada indikator empati (*empathy*), jawaban dari responden menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,02 dengan frekuensi sebesar 80,38%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria puas. Jadi, empati (*empathy*) yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria puas menurut jawaban dari responden.

Berdasarkan hasil olah data penulis pada pertanyaan kedua pada indikator empati (*empathy*) yaitu pegawai memberikan keadilan kepada para pemohon, maka penulis akan mengaitkannya dengan hasil observasi yang telah penulis lakukan sebelumnya, itu kurang setuju dengan jawaban responden. Di mana pegawai selalu mendahulukan yang datang lebih awal dibandingkan dengan yang lainnya yang datang belakangan. Sehingga tata tertib yang ada di kantor tersebut berjalan dengan baik.

## 6. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Deskriptif kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan *e-KTP* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8  
 Rekapitulasi Hasil Penelitian

Variabel	Tanggapan Responden					Rata-rata	%	Kriteria
	STP	TP	C	P	SP			
Kualitas Pelayanan	64	36	220	503	482	4,00	79,97	Puas
	4,27	2,40	14,67	33,53	32,13			
	12,80	7,20	44,00	100,60	96,40			
	4,90%	2,76%	16,86%	38,54%	36,93%			

Untuk variabel kualitas pelayanan, di mana hasilnya yaitu sebanyak 4 memilih sangat tidak puas, 2 memilih tidak puas, terdapat 15 memilih cukup dan 34 menyatakan puas serta 32 lainnya menyatakan sangat puas. Pada variabel kualitas pelayanan, jawaban dari responden menunjukkan nilai rata-rata sebesar 4,00 dengan frekuensi sebesar 79,97%. Nilai tersebut masuk ke dalam kriteria puas. Jadi variabel kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi itu mencapai kriteria puas menurut jawaban dari responden.

Variabel kualitas pelayanan dimana merupakan jumlah dari kelima indikator yang ada di dalamnya. Hasilnya adalah sebanyak 64 memilih pilihan sangat tidak puas dengan rata-rata tiap pertanyaan adalah 4,27 dan rata-rata tiap indikator sebesar 12,80 dengan persentase sebesar 4,90%, sementara itu yang memilih pilihan tidak puas adalah sebanyak 36 dengan rata-rata tiap pertanyaan adalah 2,40 dan rata-rata tiap indikator sebesar 7,20 dan persentasenya adalah 2,76%, sebanyak 220 memilih cukup dengan rata-rata tiap pertanyaan sebesar 14,67 dan rata-rata tiap indikator sebesar 44,00 dengan besar persentase adalah 16,86%, yang memilih puas sebanyak 503 dengan rata-rata tiap pertanyaan sebesar 33,53 dan tiap indikator sebesar 100,60 dengan persentase sebesar 38,54% dan yang memilih sangat puas sebanyak 482 dengan rata-rata tiap pertanyaan sebesar 32,13 dan rata-rata tiap indikator sebesar 96,40 dengan persentase sebesar 36,93%.

Pada variabel kualitas pelayanan, rata-rata jawaban dari responden adalah 4,00 dari 5,00 dengan persentase sebesar 79,97%. Angka ini masuk ke dalam kriteria puas dengan berbagai catatan hasil observasi yang didukung oleh hasil angket oleh masyarakat pengguna layanan permohonan e\_KTP. Jadi, pada variabel kualitas pelayanan kualitas pelayanan, jawaban dari keseluruhan responden adalah puas akan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi pada indikator keandalan (reliability) berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria puas dengan rata-rata sebesar 3,97 dan persentasenya sebesar 79,31%, pada indikator daya tanggap (responsiveness)

berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria puas di mana rata-ratanya sebesar 4,00 dan persentasenya sebesar 80,08%, pada indikator jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria sangat puas dengan rata-rata sebesar 4,02 dan persentasenya sebesar 80,38%, pada indikator bukti langsung (*tangibles*) berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria puas dengan rata-rata sebesar 4,01 dan persentasenya sebesar 80,15%, pada indikator empati (*empathy*) berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria puas dengan rata-rata sebesar 4,00 dan persentasenya sebesar 79,92% dan pada variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan di mana berada pada kriteria puas dengan rata-rata sebesar 4,00 dan persentasenya sebesar 79,97%.

Sementara saran yang dapat diajukan peneliti yaitu pada indikator keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*), kualitas pelayanan e-KTP lebih ditingkatkan lagi, sementara untuk indikator lainnya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan bukti langsung (*tangibles*), dengan mempertahankan itu cukup atau juga bisa ditingkatkan. Untuk penelitian selanjutnya dapat meninjau dari pendekatan kualitatif untuk mengungkapkan indikator yang lemah pada penelitian ini yaitu keandalan (*reliability*) dan empati (*empathy*). Hal ini ditunjang oleh penelitian terdahulu mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Suarabaya oleh Rakhmah, A. (2016) mengungkapkan kelemahan pada indikator kehandalan petugas mengenai ketepatan janji waktu penyelesaian e-KTP yang tidak konsisten dan empati petugas yang memberikan pelayanan bersifat kaku tidak memberikan kemudahan kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, (2014).
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A. (2018a). *Administrasi Publik: Desentralisasi Kelembagaan Dan Aparatur Sipil Negara*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2018b). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021a). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021b). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik setelah menjadi perangkat Daerah. *Jurnal Inovasi*, 6(04).
- Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 54–68.

- Makmur, M. A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Evaluasi Implementasi Program Beras Sejahtera Di Kota Palopo). *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 131–138.
- PRATAMA, P. (n.d.). *SEGMENTASI DALAM PERSPEKTIF MARKETING POLITIK PEMILIH PASANGAN PEMENANG PEMILIHAN KEPALA DAERAH KABUPATEN LUWU TAHUN 2018*.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (DispendukCapil) Surabaya. *Publika*, 4(09), 1-7.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22–34.
- Suliyanto, S. E., & MM, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Tamrin, R. U. (2018). *Makna Budaya To Ciung Maccae Ri Luwu dalam Pengelolaan Keuangan Daerah (Study pada Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Luwu)*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Yulianto, H., & Yahya, S. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Trans Mamminasata. *Prosiding Seminar Nasional: Manajemen, Akuntansi, Dan Perbankan*, 1(1), 1234–1251.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.