

**KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PEMBUATAN E-KTP  
(Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

**Masadib Akmal Vyandri, Abdul Hakim, Stefanus Panirengu**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang

*E-mail: black.knightcool@yahoo.com.*

**Abstract:** *Peoples Satisfaction on the Quality of Service Making E-KTP (A Study In Lowokwaru Malang).* In order to improve public services, the government issued a policy of the e-KTP program. This study intends to find out how the implementation of e-KTP and the level of community satisfaction on e-KTP service. The method used is a quantitative method. Results of this study indicate that 1) the creation of e-KTP is still a lengthy and convoluted. 2) The public strongly supports the e-KTP program, but the implementation of centralized, equipment limitations, uncertainty recording schedules, and frequent power outages poses in a quick and precise service. 3) Yet the public satisfied with the e-KTP service officer where all the variables, variables significantly influence the reliability of people's satisfaction with a score of 81,50%, responsiveness variables significantly influence people's satisfaction with a score of 78.33%, significantly influence the beliefs variable satisfaction with score of 84.66%, empathy significantly influence people's satisfaction with a score of 87.66%, and intangible variables significantly influence people's satisfaction, because it has a score of 86.83%. The average score of 83.80. All variables are jointly influential and significant to people's satisfaction. Partially variables also affect people's satisfaction. Of the five variables, the most dominant variables affect empathy towards people's satisfaction with a score of 87.66%.

**Keywords:** *public services, e-KTP, community satisfaction, Lowokwaru Malang*

**Abstrak:** **Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).** Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan kebijakan program e-KTP. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan e-KTP dan tingkat kepuasan masyarakat atas layanan e-KTP. Metode penelitiannya adalah metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) proses pembuatan e-KTP masih panjang dan berbelit. 2) Masyarakat sangat mendukung atas program e-KTP, tetapi pelaksanaan sentralistik, keterbatasan peralatan, ketidakjelasan jadwal perekaman, dan listrik menjadi hambatan dalam pelayanan cepat dan tepat. Masyarakat puas atas layanan petugas e-KTP ditandai semua variabel, yaitu variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 81,50%, variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 78,33 %, variabel keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan skor 84,66 %, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %, dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat memiliki skor 86,83%. Rata-rata skor sebesar 83,80. Semua variabel berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial variabel-variabel juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari kelima variabel itu, variabel empati berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %.

**Kata kunci:** pelayanan publik, e-KTP, kepuasan masyarakat, Lowokwaru Kota Malang

---

## **Pendahuluan**

Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Di samping secara teknis juga belum banyak pakar yang secara khusus meneliti fenomena ini secara

komprehensif dalam telaah kritis tentang otonomi daerah sebagai penjelmaan otonomi masyarakat.

Bidang-bidang pelayanan apa yang perlu mendapatkan prioritas, bagaimana cara menentukan prioritas, oleh siapa dan dimana pelayanan itu diberikan, bagaimana agar pelayanan dapat efektif dan efisien, merepre-

sentasikan kebutuhan dan kepentingan masyarakat, dan masih banyak kriteria lain yang perlu dijelaskan. Penetapan semua kriteria tersebut dalam model demokrasi adalah sangat ditentukan oleh masyarakat itu sendiri.

Selama ini terdapat kecenderungan bahwa penentuan kualitas pelayanan publik adalah sangat ditentukan oleh pemerintah atau lembaga yang memberikan pelayanan (*provider*), bukan ditentukan secara bersama-sama antara *provider* dengan *user*, *customer*, *client*, atau *citizen* sebagai komunitas masyarakat pengguna jasa pelayanan; yang mencerminkan demokrasi dan kemandirian. Padahal pelayanan yang diberikan seharusnya mencerminkan nilai-nilai demokrasi dalam makna yang luas.

Kualitas layanan dibatasi hanya merupakan bagian dari strategi bisnis yaitu termasuk di dalam *differentiation strategy* (Porter), dan menurut Zeithaml et al (1990), kualitas layanan memiliki 5 dimensi yang meliputi: 1) *tangibles*; 2) *reliability*; 3) *responsiveness*; 4) *assurance*; 5) *empathy*. Semakin kecil perbedaan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, semakin baik kualitas layanan suatu organisasi.

Kepuasan masyarakat di kecamatan Lowokwaru adalah faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berulang. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kantor kecamatan harus mampu mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaganya, mulai dari sarana, prasarana, dan sumberdaya manusia serta teknologi perangkat lunak lainnya.

Kantor kecamatan Lowokwaru berkiprah untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat di bidang pelayanan, dan salah satunya yang terbaru adalah pembuatan e-KTP.

Dengan demikian, kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan Lowokwaru yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Zeithaml et al 1990), diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan kualitas layanannya dalam pembuatan e-KTP dalam waktu mendatang.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pembuatan e-KTP di kecamatan Lowokwaru kota Malang?
2. Apakah faktor-faktor penghambat dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Lowokwaru kota Malang?

3. Bagaimanakah Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan e-KTP di kecamatan Lowokwaru kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Lowokwaru kota Malang
3. Untuk mengetahui Persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Administrasi Publik**

Pendapat Dunsire yang dikutip oleh Donovan (1991) menunjukkan variasi batasan tentang administrasi. Administrasi menurut pendapat A.Dunsire, dapat diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan presentasi keputusan, pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik.

#### **E-Government**

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna pelaksanaan pemerintahan yang efisien dan murah, dengan meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi, dan menciptakan pemerintahan (Caldow dalam Indarajit dalam Aminah, 2012)..

e-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

#### **Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan public sebagai: “segala bentuk

pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Kualitas Layanan**

Pemerintah di alam keterbukaan, demokratisasi, dan transparan sekarang ini harus memperhatikan masalah kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kualitas layanan adalah : *“Service quality, as perceived by customers, can be defined as the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perceptions”*. Semakin kecil perbedaan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, semakin baik kualitas layanan pemerintah (Zeithaml et al. 1990).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*). Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyediakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan masyarakat, sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yang akhirnya masyarakat akan sinis kepada pemerintah.

### **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas layanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan dengan persepsi masyarakat terhadap suatu layanan (Zeithaml et al. 1990). Selanjutnya, bagaimana timbulnya kepuasan atau ketidakpuasan yang disebabkan oleh perbedaan antara harapan masyarakat terhadap kualitas produk dengan kenyataannya.

### **Metode Penelitian**

Topik penelitian ini adalah termasuk dalam lingkup studi pemerintahan daerah dan manajemen pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dalam suatu daerah dapat diwujudkan karena peran pemerintah daerah yang dapat melaksanakan fungsi sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang memihak pada kepentingan masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan penelitian deskripsi kuantitatif. Menurut Arikunto (1982) studi survei adalah salah satu pendekatan penelitian yang pada umumnya digunakan untuk pengumpulan data yang luas dan banyak.

Penelitian ini dalam menganalisis data akan mempergunakan analisis kuantitatif dan kualitatif sebagai data pendukungnya. Melalui perhitungan statistik untuk membuktikan atau menguji hipotesa yang telah dirumuskan, sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1989), bahwa penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang banyak menggunakan data angka dengan segala bentuk analisisnya.

Pada penelitian ini digunakan metode penelitian survei yaitu penulis bermaksud mengumpulkan data dan menggambarkan suatu gejala yang sudah ada, yaitu pembuatan e-KTP dan bagaimana proses pembuatannya di kecamatan Lowokwaru.

### **Pembahasan**

Data primer yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden dan merupakan sampel yang dianggap dapat mewakili secara memadai keseluruhan karakteristik populasi. Selanjutnya dilakukan analisis secara deskriptif kuantitatif, hal ini untuk menunjukkan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya.

### **Penyajian Data dan Pembahasan Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan pegawai untuk mewujudkan layanan yang andal dan akurat seperti yang dijanjikan. Untuk lebih jelasnya disajikan data tentang tanggapan responden terhadap ketanggapan Petugas perekam e-KTP dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Dari tabel 1 tentang Tanggapan Informan Tentang Keandalan Petugas pembuat e-KTP terlihat bahwa, indikator 1 (X1.1.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 93,33 %. Untuk indikator 2 (X1.2.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 89,16%. Indikator 3 (X1.3.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 66,67%. Indikator 4 (X1.4.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,00%. Dan Indikator 5 (X1.5.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 73,33%. Dengan demikian rata-rata skornya untuk variabel keandalan adalah 81,50 %.

**Tabel 1**  
**Tanggapan Informan Tentang Keandalan**  
**Aparat Petugas Perekam e-KTP**

No.	J.R.	Indikator									
		XI.1.		XI.2.		XI.3.		XI.4.		XI.5.	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TB	1	0,83	2	1,67	8	6,67	2	1,67	4	3,33
2.	KB	7	5,83	11	9,17	32	26,67	16	13,33	28	23,33
3.	CB	39	32,50	49	40,83	50	41,67	49	40,83	44	36,67
4.	B	57	47,50	51	42,50	20	16,67	39	32,50	37	30,83
5.	SB	16	13,33	7	5,83	10	8,33	14	11,67	7	5,83

Sumber: hasil pengolahan kuesioner

### Ketanggapan

Ketanggapan adalah kemauan dari pihak kantor dalam membantu dan menyediakan layanan yang tepat bagi masyarakat. Untuk lebih jelasnya disajikan data tentang tanggapan responden terhadap ketanggapan aparat petugas perekam e-KTP dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2**  
**Tanggapan Informan Tentang Ketanggapan**  
**Aparat Petugas Perekam e-KTP**

No.	J.R.	Indikator									
		X2.1.		X2.2.		X2.3.		X2.4.		X2.5.	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TB	5	4,17	4	3,33	3	2,50	9	7,50	8	6,67
2.	KB	10	8,33	11	9,17	23	19,17	28	23,33	29	24,17
3.	CB	44	36,67	55	45,83	54	45,00	50	41,67	54	45,00
4.	B	46	38,33	45	37,50	34	28,33	29	24,17	25	20,83
5.	SB	15	12,50	5	4,17	6	5,00	4	3,33	4	3,33

Sumber: hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel 2 tentang Tanggapan Informan Tentang Ketanggapan Aparat Petugas pembuat e-KTP terlihat bahwa, indikator 1 (X2.1.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 87,50%. Untuk indikator 2 (X2.2.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 87,50%. Indikator 3 (X2.3.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 78,33%. Indikator 4 (X2.4.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 69,17%. Dan Indikator 5 (X2.5.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 69,16%. Dengan demikian rata-rata skornya untuk variabel ketanggapan adalah 78,33 %.

### Keyakinan

Keyakinan adalah pengetahuan dan keramahan pimpinan dan pegawai serta kemampuan untuk membentuk kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Untuk lebih jelasnya

disajikan data tentang tanggapan responden terhadap keyakinan, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 3**  
**Tanggapan Informan Tentang Keyakinan**  
**Aparat Petugas Perekam e-KTP**

No.	J.R.	Indikator									
		X3.1.		X3.2.		X3.3.		X3.4.		X3.5.	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.	TB	2	1,67	1	0,83	5	4,17	2	1,67	3	2,50
2.	KB	16	13,33	17	14,17	12	10,00	19	15,83	15	12,50
3.	CB	24	20,00	52	43,33	62	51,67	45	37,50	48	40,00
4.	B	53	44,17	44	36,67	33	27,50	48	40,00	45	37,50
5.	SB	25	20,83	6	5,00	8	6,66	6	5,00	9	7,50

Sumber: hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel 3 tentang Tanggapan Informan Tentang Keyakinan Aparat Petugas pembuat e-KTP terlihat bahwa, indikator 1 (X3.1.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,00%. Untuk indikator 2 (X3.2.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,00%. Indikator 3 (X3.3.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,83%. Indikator 4 (X3.4.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 82,50%. Dan Indikator 5 (X3.5.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,00%. Dengan demikian rata-rata skornya untuk variabel keyakinan adalah 84,66%.

### Empati

Empati adalah perhatian dan kepedulian secara individu yang diberikan pihak kantor kepada masyarakat (sikap hangat, penuh pengertian dan perhatian). Adapun data tentang tanggapan responden terhadap empati, dalam hal ini dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Dari tabel 4 tentang Tanggapan Informan Tentang Empati Aparat Petugas pembuat e-KTP terlihat bahwa, indikator 1 (X4.1.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 87,50%. Untuk indikator 2 (X4.2.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 89,99%. Indikator 3 (X4.3.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 96,67%. Indikator 4 (X4.4.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 86,67%. Dan Indikator 5 (X4.5.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 77,49%. Dengan demikian rata-rata skornya untuk variabel empati adalah 87,66 %.

**Tabel 4**  
**Tanggapan Informan Tentang Empati**  
**Aparat Petugas Perekam e-KTP**

No.	J.R.	Indikator									
		X4.1.		X4.2.		X4.3.		X4.4.		X4.5.	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1.	TB	3	2,50	3	2,50	1	0,83	3	2,50	5	4,17
2.	KB	12	10,00	9	7,50	3	2,50	13	10,83	22	18,33
3.	CB	57	47,50	61	50,83	41	34,17	57	47,50	55	45,83
4.	B	39	32,50	40	33,33	61	50,83	42	35,00	34	28,33
5.	SB	9	7,50	7	5,83	14	11,67	5	4,17	4	3,33

Sumber: hasil pengolahan kuesioner

Berwujud (*Tangibles*) adalah penampilan fisik, peralatan, dan karyawan. Misalnya, warna pakaian, kerapian dan penampilan karyawan, ruangan, peralatan. Untuk lebih jelasnya disajikan data tentang tanggapan responden terhadap berwujud, dalam hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 5**  
**Tanggapan Informan Tentang Berwujud**  
**Apaeat Petugas Perekam e-KTP**

No.	J.R.	Indikator									
		X5.1.		X5.2.		X5.3.		X5.4.		X5.5.	
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1.	TB	3	2,50	1	0,83	0	0	4	3,34	5	4,17
2.	KB	5	4,17	17	14,17	9	7,50	16	13,33	19	15,83
3.	CB	56	46,67	41	34,17	48	40,00	61	50,83	53	44,17
4.	B	49	40,83	50	41,67	52	43,33	33	27,50	36	30,00
5.	SB	7	5,83	11	9,17	11	9,17	6	5,00	7	5,83

Sumber: hasil pengolahan kuesioner

Dari tabel 5 tentang Tanggapan Informan Tentang Berwujud Aparat Petugas pembuat e-KTP terlihat bahwa, indikator 1 (X5.1.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 93,33%. Untuk indikator 2 (X5.2.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 85,01%. Indikator 3 (X5.3.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 92,50%. Indikator 4 (X5.4.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 83,33%. Dan Indikator 5 (X5.5.), jawaban cukup baik, baik, dan sangat baik memiliki skor 80,00%. Dengan demikian rata-rata skornya untuk variabel berwujud adalah 86,83 %.

## Pembahasan

### Proses dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP

Kesiapan menunjukkan bahwa Kota Malang berada pada tingkatan siap. Faktor yang menjadi pendukung kesiapan adalah kualitas SDM, Jumlah SDM, regulasi dan sosialisasi. Sedangkan faktor yang menghambat adalah

kurangnya alat, keterlambatan alat, dan kurang proaktifnya masyarakat

Faktor pendorong keberhasilan implementasi program e-KTP di Kecamatan Lowokwaru yaitu komunikasi dilakukan dengan jelas dan konsisten antar pelaksana kebijakan serta sasaran kebijakan, sumberdaya dialokasikan secara memadai, disposisi positif implementor kebijakan dan efisiensi birokrasi. Disamping itu didukung pula oleh kebijakan pendukung yang efektif, motivasi pihak kecamatan dan karakteristik positif penduduk. Faktor penghambat keberhasilan yaitu informasi yang disampaikan melalui sosialisasi secara langsung tidak mencapai ke seluruh lapisan masyarakat, keterlambatan distribusi perangkat dan keterbatasan kapasitas perangkat serta faktor kekecewaan penduduk, domisili dan ketepatan waktu penduduk. Kecamatan Lowokwaru memberikan pelayanan dalam pelaksanaan program e-KTP secara transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif dan menjunjung kesamaan hak.

Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang mengalami banyak kendala, khususnya dalam hal teknis seperti keterbatasan peralatan maupun proses pendistribusian ke masyarakat. Demikian disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Kota Malang.

Kendala-kendala pelaksanaan e-KTP telah terlihat sejak awal pelaksanaan, program ini rencana dimulai pada Agustus 2011 namun mundur hingga Oktober. Proses tersebut masih berlanjut yaitu dengan adanya peralatan yang terbatas yakni masing-masing Kecamatan hanya memiliki dua alat saja.

Kurangnya sosialisasi juga menjadi salah satu faktor penghambat tidak maksimalnya pelaksanaan e-KTP. Berdasarkan data Dispendukcapil, pelaksanaan perekaman E-KTP dari wajib KTP 109.082, yang sudah terekam 102.022 dan yang belum terekam 7060. Artinya, masih terdapat warga yang belum terekam sebanyak 6,5 persen. ( Sumber Dispendukcapil Tahun 2013)

Faktor penghambat lain adalah adanya kendala teknis, seperti kerusakan pada sistem online di pusat, akibatnya pengoperasian pun terpaksa diberhentikan. Juga tertundanya pembuatan e-KTP dikarenakan waktu servis peralatan sangat lama karena setiap peralatan yang rusak harus dibawa ke Jakarta.

### Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan analisis data di atas, maka diketahui bahwa variabel keandalan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 81,50%, variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 78,33 %, variabel keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan skor 84,66 %, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %, dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena memiliki skor 86,83%. Dari kelima variabel diperoleh rata-rata sebesar 83,80.

Artinya, bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh Petugas pembuat e-KTP di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Secara parsial variabel-variabel juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dan di antara kelima variabel itu, variabel empati berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %

### Kesimpulan

1. Tentang proses pembuatan e-KTP menurut versi pemerintah sangat simpel dan mudah. Namun kenyataan tidaklah semudah itu, bahkan harus melalui prosedur yang rumit dan berbelit. Bagi yang belum dapat panggilan dari RT/Kelurahan maka warga tersebut tidak bisa mengurus e-KTP. Jadwal pemanggilan bergilir tidak tentu, hal ini akan bermasalah karena ada sebagian warga yang ada agenda keluar kota atau pindah domisili. Faktor pendukung dan faktor penghambat Faktor pendukung,
  - 1) Terlihat adanya komitmen pemerintah untuk mewujudkan e-KTP. Seperti

kebijakan program e-KTP, dan kesungguhan dalam melaksanakan kebijakan itu.

- 2) Masyarakat memiliki kepentingan terhadap KTP, maka antusias masyarakat terhadap program e-KTP sangat tinggi.

Faktor penghambat

- 1) Keterbatasan peralatan maupun proses pendistribusiannya
  - 2) Perdebatan apakah akan dikelola pusat atau daerah
  - 3) Kurangnya sosialisasi
  - 4) Keterbatasan petugas pelayanan e-KTP
  - 5) Adanya kendala teknis, seperti kerusakan pada sistem online di pusat
  - 6) Tidak stabilnya listrik
  - 7) Waktu servis peralatan sangat lama karena setiap peralatan yang rusak harus dibawa ke Jakarta
2. Variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 81,50%, variabel ketanggapan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 78,33 %, variabel keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan skor 84,66 %, empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %, dan variabel berwujud berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena memiliki skor 86,83%. Rata-rata skor sebesar 83,80. Semua variabel berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari kelima variabel itu, variabel empati berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan skor 87,66 %

---

### Daftar Pustaka

- Arikunto. S. (1982). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek**. Jakarta: Bina Aksara
- Donovan, F. and Jackson, A.C. (1991) **Managing Human Service Organisation**, Sydney, Prentice Hall.
- Islamy, M. Irfan, (2006). **Manajemen Perubahan di Sektor Publik**. Universitas Brawijaya Malang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/M PAN17/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian PAN.
- Singarimbun dan Effendi.(1989). **Metode Penelitian Survei**. Jakarta LP3ES.
- Siti Aminah (2012) **Pengertian E-Government dan Pentingnya Audit sistem E-Government** [Internet]. Available from: <<http://shiromjscepohslaludihati.blogspot.com/2012/05/pengertian-e-government-dan-pentingnya.html>> [Accessed 16th January 2013]
- Sudjana. (2001). **Metode Statistika**. Bandung: Tarsito.
- Zeithaml, Valerie A., Berry, Leonard L. (1990) **Delivering Quality Service**, The Free Press, New York, N.Y.