

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)

Aditya Cholif Firmansyah

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, adityacholif5@gmail.com

Brilliant Rosy

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, brilliantrosy@unesa.ac.id

Abstrak:

Pelayanan publik adalah berbagai kegiatan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan. Kualitas harus diawali mulai dari apa yang dibutuhkan konsumen dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat di Indonesia saat ini masih kurang baik lembaga nasional maupun swasta, fenomena seperti pemerasan, orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat orang yang mempunyai biaya lebih merupakan beberapa contoh fenomena yang sering terjadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif yang mempunyai tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan ini memiliki dampak yang positif atau negative, serta memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Nilai dari $t_{hitung} 12,521 > t_{tabel} 1,989$ maka dapat diputuskan hipotesis dapat diterima, dari hasil tersebut bisa dideskripsikan, kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, Hasil akhir analisis pada tabel 4, R^2 (koefisien determinasi) adalah 0,620, dapat disimpulkan bahwa 62% kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Dengan bantuan menggunakan variabel berbeda yang tidak diperiksa.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini setiap instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, salah satunya adalah harus melayani dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas ketika mendapatkan suatu pelayanan. Pelayanan adalah suatu aksi atau aktivitas yang ditawarkan sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan yang berupa jasa (Kotler, 2000). Administrasi publik umumnya dilaksanakan oleh instansi atau organisasi sebagai dorongan untuk mengatasi masalah masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Selain itu, masyarakat memiliki keistimewaan untuk menerima administrasi terbaik dari otoritas publik, karena sudah memberikan aset melalui retribusi, membayar pajak dan pungutan yang lainnya (Riyadi, 2015). Pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada masyarakat saat ini dapat dikatakan masih kurang, di instansi nasional ataupun swasta, fenomena seperti pungli, masyarakat yang kurang mampu tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat masyarakat yang memiliki biaya lebih adalah beberapa contoh fenomena yang kerap terjadi. Dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka kualitas dan mutu pelayanan harus ditingkatkan secara terus-menerus.

Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik (Eliza, 2015). Sementara itu menurut pendapat lain yang menjelaskan kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima (Rezha, 2013). Sektor pelayanan publik yang memberikan suatu pelayanan untuk klien adalah salah satu variabel penting yang memberikan komitmen penting untuk menciptakan reputasi yang baik dan kepercayaan secara lokal. Protes publik berupa antrean panjang, bantuan yang tidak berdaya, dan kantor yang sebenarnya buruk tidak memuaskan untuk mempengaruhi gambaran dan kualitas tingkat administrasi di area public (Hadiyati, 2014). Pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut. Menurut Kotler (Eliza, 2015) Kualitas harus diawali dari apa yang dibutuhkan dan berhenti pada apresiasi konsumen. Apresiasi konsumen mengenai seberapa bagus layanan itu sendiri yang menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Ada 5 (lima) hal yang berhubungan dengan kualitas jasa yang dapat diuraikan, antara lain yaitu, keandalan yang artinya kemampuan untuk

memberikan layanan yang terpercaya dan efisien, keyakinan adalah kemampuan yang dimiliki seorang untuk dapat dipercaya oleh pelanggan, empati merupakan suatu usaha untuk mengetahui perasaan orang lain serta memberi kepedulian dan perhatian. Berwujud yang artinya tampilan personil, peralatan, fasilitas, dan media komunikasi. Menurut asumsi para ahli tersebut, bisa diketahui bahwa alat ukur atau indikator yang dipakai untuk menilai kualitas jasa meliputi 5 hal yaitu andal, tanggap, yakin, wujud dan empati.

Kepuasan yaitu perasaan bahagia atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara hasil suatu produk kesan atau terhadap suatu kinerja dan berbagai harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan adalah fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai yang diharapkan, maka pelanggan tidak puas, begitupun sebaliknya, jika kinerja sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan, maka pelanggan akan mendapatkan kepuasan (Putra, 2015). Sedangkan menurut pendapat lain menyatakan bahwa, Salah satu bentuk komentar yang bisa diukur adalah kepuasan. Komentar dari masyarakat sangat dibutuhkan oleh penyedia layanan agar peningkatan layanan dapat dilakukan secara efektif Akinboade (Rizq, 2018). Adapun teori lain yang mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi atau sikap yang dibentuk oleh pelanggan yang membandingkan ekspektasi pra-pembelian mereka tentang apa yang akan mereka terima dari produk dengan persepsi subjektif mereka terhadap kinerja aktual yang mereka dapatkan. Pelanggan cenderung mengambil produk jika mereka puas dengan produk daripada pengalaman mereka Oliver (Salim, 2018). Kepuasan dapat diukur dari perasaan senang atau kecewa dari masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi yang merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, selain itu kepuasan juga suatu sikap atau evaluasi yang dibentuk oleh masyarakat yang mempunyai ekspektasi dengan apa yang diberikan oleh suatu instansi, pada akhirnya, suatu instansi mendapatkan komentar dari masyarakat yang juga sangat dibutuhkan sebagai evaluasi suatu instansi tersebut.

Menurut peraturan pemerintah yang berpacu pada Kep./25/M.PAN/2/2004 yang berisi beberapa hal yang harus reliabel, absah, serta relevan yang harus ada ketika mengukur kepuasan pelanggan, antara lain yaitu: Prosedur pelayanan, yang artinya kesederhanaan langkah-langkah administrasi yang diberikan. Persyaratan, merupakan syarat-syarat yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Kejelasan petugas, yang artinya transparansi dan keberadaan personel yang membagikan suatu jasa (nama, tanggung jawab, otoritas, serta jabatan). Kedisiplinan personel, yang artinya petugas yang patuh terhadap peraturan dan memiliki prioritas ketika melayani pelanggan, terutama terhadap konsistensi waktu terhadap

ketentuan instansi. Tanggung jawab-petugas, merupakan otoritas petugas saat melayani pelanggan. Kemampuan yang dimiliki oleh petugas, yang artinya harus memiliki potensi yang baik ketika melayani pelanggan, Kecepatan pelayanan yang diberikan yang merupakan target yang bisa diselesaikan dalam waktu yang efisien. Keadilan ketika memberikan pelayanan, yang artinya tidak membedakan ras, suku, golongan. Keramahan dan kesopanan personel, adalah perilaku serta sikap personel untuk memberi jasa kepada masyarakat dengan cara saling menghormati dan menghargai. Kewajaran biaya ketika melakukan pelayanan, yang artinya kemampuan masyarakat mengenai besar atau kecilnya biaya. Kejelasan anggaran, merupakan kesesuaian dengan biaya operasional yang telah ditetapkan dengan yang dibayarkan. Kejelasan jadwal, merupakan penyelenggaraan administrasi yang pasti dan sesuai dengan ketentuan. Kenyamanan, merupakan kondisi lingkungan yang bisa memberikan rasa aman kepada pelanggan. Keamanan, merupakan tingkat keamanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan harus terjamin, sehingga masyarakat tenang ketika mendapatkan suatu pelayanan. Hasil penelitian dari (Rezha, 2013) memperlihatkan bahwa kualitas administrasi yang terdiri dari daya tanggap, empati, bukti aktual, reliabilitas, kepastian, semuanya mempunyai pengaruh signifikan terhadap pemenuhan wilayah setempat, dimana kualitas administrasi berpengaruh signifikan terhadap pemenuhan individu yang mendapatkan administrasi perekaman E-KTP. Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh (Indriani, 2017) yang menguraikan kepuasan masyarakat bisa terealisasi jika pelayanan sudah sesuai dengan standar atau bahkan sudah lebih baik daripada standar administrasi yang ada. Karena itu, indikator yang akan dipakai mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam KEP/25/M.PAN/2/2004. Berdasarkan uraian diatas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa indikator yang akan dipakai oleh peneliti sebagai alat ukur kepuasan masyarakat meliputi 14 unsur yang telah diuraikan diatas.

Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan merupakan suatu instansi pemerintah yang ditugaskan untuk melayani masyarakat, kantor yang beralamatkan di Jl. Raya Bulutengger No. 31 Desa Bulutengger. Hasil studi pendahuluan melalui wawancara pada beberapa masyarakat yang datang, pelayanan telah dinilai cukup baik, namun ada beberapa keluhan pada pelayanan pembuatan E-KTP, seperti hasil pengambilan foto untuk E-KTP yang kualitasnya kurang baik dan lamanya waktu yang dibutuhkan dari pembuatan hingga E-KTP siap diambil. Harapan masyarakat terkait pelayanan E-KTP yaitu dapat melayani masyarakat

dengan baik dengan setulus hati, teknis seperti pengambilan foto harus lebih baik lagi, dan jangka waktu pembuatan, hingga E-KTP bisa diambil dapat lebih cepat. Sehingga ketika masyarakat memiliki kepentingan untuk mengurus berkas seperti E-KTP, dapat segera mengurus ke Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, tidak harus ke Disdukcapil, dikarenakan jarak yang terbilang jauh. Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh (Rezha, 2013) menjelaskan bahwa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan kepada kepuasan masyarakat, begitupun hasil penelitian dari (Eliza, 2015) yang menguraikan masih terdapat faktor-faktor yang bisa mempengaruhi rasa puas masyarakat, maka Kantor Kecamatan Siberut Selatan harus selalu memperhatikan faktor-faktor lain, seperti kurangnya formulir, alat transportasi dan dana operasional yang kurang bisa menjadi penghambat kinerja. Dari beberapa hasil penelitian diatas maka peneliti bertujuan untuk melaksanakan penelitian mengenai hal tersebut.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 yang berisi tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan tujuan dan asas pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan masyarakat, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan ini memiliki dampak yang positif atau negatif. Pembuatan E-KTP yang berada di daerah Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, serta memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan. Berdasarkan deskripsi yang telah diuraikan, peneliti akan melakukan suatu penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sekaran).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian berdasarkan filsafat, menjadi metode ilmiah atau *scientific* karena sudah memenuhi asas ilmiah secara empiris, rasional, obyektif terukur & sistematis (Sugiyono, 2017). Secara sistematis, rancangan dari penelitian yang akan dilakukan di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Rancangan Peneliti

Sumber: (diolah Peneliti, 2021)

Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan masyarakat (Y). Hipotesis yang dirumuskan oleh peneliti adalah: 1) H_0 : tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, 2) H_1 : terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan.

Populasi di penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, yang berjumlah 4.683, sedangkan penentuan total sampel yang digunakan untuk mewakili seluruh populasi dari penelitian yang ada, menggunakan rumus slovin, sebesar 98 responden. Teknik random sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti.

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

Keterangan:

N: Jumlah Populasi.

e: Taraf Kesalahan/Taraf signifikan.

n: Jumlah Sampel.

Sumber: (Rezha, 2013)

Statistik deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan di penelitian ini, dengan menggunakan uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinan. Statistik deskriptif merupakan penelitian yang dipakai menggunakan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan data yang diperoleh dengan sebagaimana mestinya, tanpa menciptakan kesimpulan, yang memiliki tujuan untuk menjabarkan korelasi antar variabel dan hasil penelitian (Sugiyono, 2017). Uji instrumen yang digunakan di penelitian ini adalah uji reliabilitas dan uji validitas. Peneliti memperoleh data berupa angka setelah menyebarkan angket penelitian kepada populasi, data yang telah didapatkan oleh peneliti akan dianalisis menggunakan bantuan aplikasi pengolah angka berupa IBM SPSS 21 Dalam penelitian ini responden dikategorikan berdasarkan usia dan jenis kelamin. Angket penelitian yang akan disebar oleh peneliti akan diisi oleh masyarakat yang berusia 17-23 tahun.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar angket melalui media google form untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan, skala indikator yang dipakai menggunakan skala likert. Skala likert merupakan pengukuran pendapat satu orang atau lebih terhadap sebuah kejadian menggunakan jawaban yang memiliki rentang dari sangat positif hingga negatif, skala likert dipakai untuk

menilai pendapat, sikap & persepsi satu orang atau lebih mengenai fakta sosial (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian akan dibahas mengenai data dari adanya dampak dari variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Data yang telah diperoleh akan dilakukan perhitungan melalui uji asumsi klasik terlebih dahulu untuk uji prasyarat regresi, yaitu terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, & heteroskedastisitas. Uji asumsi klasik dilakukan dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* (Tabel 1) dan memperoleh nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* $0,070 > 0,05$, jadi dapat diartikan bahwa data ini terdistribusi normal. Uji multikolinearitas bisa di ketahui dari *coefficient* (Tabel 2), dapat diketahui nilai tolerance $1,000 > 0,10$, & VIF $1,000 < 10$. Maka bisa disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas terdapat pada scatterplot (Gambar 2) diketahui bahwa titik pada gambar tersebut menyebar, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sehingga dari hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu uji normalitas, multikolinearitas dan heteroskedastisitas lolos dari prasyarat regresi yaitu uji asumsi klasik.

Tabel 1
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.80021908
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.058
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.070 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

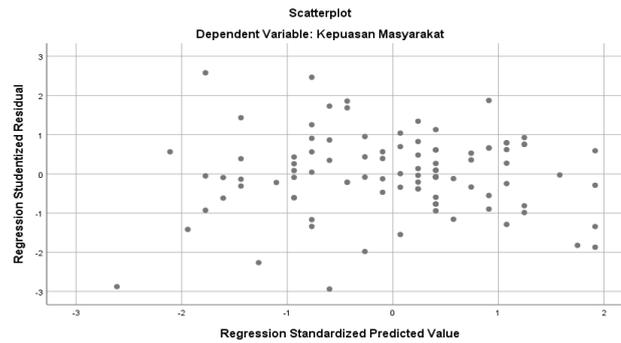
Sumber: (diolah Peneliti, 2021)

Tabel 2
Uji Multikolinearitas.

Coefficients ^a		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (diolah Peneliti, 2021)



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas.

Sumber: (diolah Peneliti, 2021)

Tabel 3
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.788 ^a	.620	.616	5.830

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (diolah Peneliti, 2021)

Hasil dari koefisien determinasi bisa diketahui di tabel 3, diperoleh R^2 sebesar 0,620. Bisa ditarik kesimpulan bahwa 62% kontribusi variabel terikat diakibatkan oleh variabel bebas, sedangkan sisanya yaitu 38%, variabel bebas akan mendapatkan pengaruh dari variabel yang lain yang tidak diteliti. Selain itu juga dapat diketahui koefisien korelasi 0,788.

Tabel 4
Hasil uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.484	3.876		2.447	.016
	Kualitas Pelayanan	1.243	.099	.788	12.521	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: (diolah Peneliti, 2021)

Dari perhitungan uji T pada penelitian ini memperoleh nilai sig di variabel X sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat yang sesuai dengan hipotesis terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Bisa diketahui dari table diatas bahwa variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat dikarenakan Nilai thitung $12,521 > ttabel 1,989$ maka diputuskan hipotesis diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pembuatan E-KTP Kecamatan Sekaran)

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian memperoleh nilai pada sig. sebesar $0,000 < 0,05$, dan hasil uji t yang menunjukkan hasil thitung $12,521 > ttabel 1,989$ pada variabel kualitas pelayanan dengan nilai *Unstandarized coefficients* sebesar 1,243, sehingga bisa dideskripsikan bahwa variable kualitas pelayanan dinyatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamogan, pengaruh pada penelitian ini bersifat positif yang artinya, ketika kualitas administrasi meningkat, maka kepuasan masyarakat pasti mengalami peningkatan, begitupun kebalikannya, ketika kualitas pelayanan buruk, maka akan berdampak pula pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti penyelenggaraan waktu pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku, besarnya biaya yang ditetapkan belum sesuai, sehingga beberapa masyarakat yang kurang mampu tidak bisa membayar dan akan mengalami kesulitan saat mengurus E-KTP, prosedur serta persyaratan pelayanan yang kurang baik, kecepatan yang diberikan ketika melayani masyarakat belum memenuhi harapan, tanggung jawab, kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan yang dinilai kurang baik oleh masyarakat dan kemampuan pekerja atau karyawan yang kurang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan masalah yang dialami oleh masyarakat, personel dari instansi

harus berupaya dapat membuat solusi dalam satu waktu untuk menanggulangi hal hal yang tidak diinginkan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat, petugas juga harus menguasai faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan publik yang terdiri dari keandalan, tanggap, keyakinan, berwujud dan empati. , selain itu hal ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh (Indriani, 2017) yang menjelaskan bahwa ada pengaruh yang nyata diantara variabel pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Putra (2015) hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dapat diketahui nilai F tabel = 2,27, dan nilai F hitung menunjukkan angka 72,351. Jadi F hitung > F tabel ($72,351 > 2,27$), sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak, dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Rizq (2018), menunjukkan bahwa kualitas yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Penelitian yang lain juga dilakukan Eliza (2015) dan Rezha, (2013) yang menguraikan bahwa ada akibat yang signifikan dari variabel terikat pada variabel bebas dapat dilihat dari perhitungan t hitung > t tabel ($10,716 > 1,645$) yang dilakukan eliza dan perhitungan yang telah dilakukan oleh rezha, dapat diketahui F hitung $58,751 > F$ tabel 2,311. Hal ini berarti H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan. Selain itu ada beberapa penelitian relevan yang dilakukan oleh Siswidiyanto, (2013) yang menjelaskan kualitas administrasi berdampak positif mengenai kepuasan publik untuk memperoleh pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Depok. Serta penelitian yang dilakukan oleh Purwanto (2012), yang menjelaskan bahwa pelayanan di kantor pertanahan Kabupaten Semarang yakni persyaratan, langkah-langkah, kejelasan dan kedisiplinan petugas. masih belum tergolong kurang memenuhi skala pengukuran

KESIMPULAN

Berdasarkan data dan hasil yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi memperoleh nilai sebesar 0,620 dan koefisien korelasi 0,788, Hasil uji t memperoleh nilai sig di variabel terikat sebesar $0,000 < 0,05$, dapat diartikan kualitas pelayanan mempunyai akibat yang parsial terhadap kepuasan masyarakat, nilai dari thitung $12,521 > ttabel$ 1,989 maka dapat diputuskan hipotesis dapat diterima, dari hasil uraian tersebut dapat disimpulkan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinan, diketahui kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variable lain yang tidak diteliti. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan harus berupaya memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat dapat merasa puas, khususnya dalam pembuatan E-KTP.

Saran yang dapat diberikan yaitu Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan bisa lebih meningkatkan dan memperhatikan kualitas administrasi yang diberikan kepada masyarakat, dengan perhatian yang diberikan, diharapkan masyarakat bisa merasa puas, mempercepat proses pembuatan E-KTP, serta teknis dalam pengambilan foto untuk E-KTP dapat dilakukan dengan maksimal dan hasilnya lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal*, 7(1), 65–73.
- Hadiyati, E. (2014). Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. *International Journal of Marketing Studies*, 6(6), 104–117.
- Imam Ghozali. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. (Edisi Indonesia oleh Hendra Teguh, Ronny dan Benjamin Molan). PT Indeks: Jakarta
- Indonesia, P. R. (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*, 1–77.
- Indonesia, R. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004. *Pan*, 7, 7–8.
- Indrawijaya, S. (2017). *The Community Satisfaction Index (CSI) Toward Public Service in Department of Population and Civil Registration in Sarolangun Jambi Province , Indonesia*. 3(5), 31–38.
- Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di

- Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 137188.
- Priyatno. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Penerbit Andi.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (n.d.). (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.
- Rhee Seung-Kyu, S. K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). *The Public Satisfaction to Service Quality of Land Agency of Indramayu District Abstract*. 8(1), 49–58.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, 3(2), 55.
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Public Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. *Asia Pacific Management and Business Application*, 007(01), 17–30.
- Sugiyono. (2012). *Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Sunyoto Danang. (2013). *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).