

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK-ELEKTRONIK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SURABAYA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WARGA KOTA SURABAYA**

**Puspita Eka Putri**

16040254009 (PPKn, FISH,UNESA) puspitaputri16040254009@mhs.unesa.ac.id

**Agus Satmoko Adi**

0016087208 (PPKn, FISH, UNESA) agussatmoko@unesa.ac.id

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan publik dalam hal pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et al. (1990). Metode penelitian yang digunakan yaitu *kuantitatif korelasional*. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya. Pada penelitian ini, yang menjadi sampel penelitian sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan angket tertutup yang dibagikan melalui google form dan dibagikan secara langsung kepada masyarakat. Teknik analisis data dilakukan dengan melakukan *Uji Parsial* (t) untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap variabel tingkat kepuasan warga Kota Surabaya serta dirumuskan kriteria penilaian untuk menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Berdasarkan perhitungan uji t atau uji parsial yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perhitungan dengan taraf signifikansi 5% menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada masing-masing variabel X yakni kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap variabel Y yakni tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dapat menentukan dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga Kota Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan kriteria penilaian kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya masuk pada kategori pelayanan berkualitas. Sedangkan hasil analisis data terkait kepuasan warga Kota Surabaya pada pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya berada pada kategori puas.

**Kata kunci: Pelayanan Publik, KTP-el, Warga**

### **Abstract**

The purpose of this study is to determine the effect of the quality of public services in terms of making KTP-el in Dispendukcapil Surabaya to the level of satisfaction of the citizens of Surabaya. The theory used to support this research is the theory of service quality from Zeithaml et al. (1990). The research method used is quantitative correlational. The location of this research was conducted in the city of Surabaya. In this study, the research sample of 100 respondents. Data was collected using a closed questionnaire that was distributed through Google forms and shared directly with the public. The data analysis technique was carried out by conducting a partial test (t) to find out whether or not there was an influence on the quality of the KTP-el service in Dispendukcapil Surabaya on the variable level of satisfaction of the citizens of Surabaya and formulated assessment criteria to assess the quality of service and the level of satisfaction of the citizens of Surabaya. Based on the calculation of the t test or partial test that has been done, it can be concluded that the calculation with a significance level of 5% explains that there is a significant influence on each of the variables X namely the quality of public service making KTP-el in Dispendukcapil Surabaya to the Y variable namely the level of satisfaction Surabaya City residents. This means that the quality of services provided by Surabaya Dispendukcapil can determine and greatly affect the level of satisfaction felt by the citizens of Surabaya. Based on the results of data analysis using the criteria for evaluating the quality of public services for making KTP-el in Surabaya Dispendukcapil office included in the category of quality services. While the results of data analysis related to the satisfaction of citizens of the City of Surabaya in the service of making KTP-el in Dispendukcapil Surabaya are in the satisfied category.

**Key words: Public Service, KTP-el, The Citizens**

### **PENDAHULUAN**

Negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik. Menurut

Rachman (2019:3) pelayanan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama dari Aparatur Negara yang mengabdikan untuk negara dan masyarakat. Pemerintah

mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan dalam pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah untuk mencapai tujuan kesejahteraan rakyat Indonesia. Dengan terpenuhinya kesejahteraan rakyat, maka negara dianggap telah memenuhi hak-hak warga negaranya (peraturan.bpk.go.id).

Untuk mencapai kesejahteraan bagi rakyat maka pemerintah sangat perlu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pedoman ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, dan terjangkau. Dalam pemberian pelayanan publik yang berkualitas, cepat dan terjangkau hendaknya para penyedia layanan haruslah berpedoman pada standar pelayanan. Pemerintah Republik Indonesia telah menerbitkan Standar Pelayanan Publik melalui Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, yang meliputi : (1) Prosedur pelayanan yang berlaku bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan; (2) Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan; (3) Biaya pelayanan termasuk rinciannya selama proses pemberian pelayanan; (4) Produk pelayanan yang merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan pengajuan dokumen awal yang dilakukan oleh penerima layanan; (5) Sarana dan prasarana yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; dan (6) Kompetensi petugas pemberi layanan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dimiliki oleh petugas penyedia pelayanan (peraturan.bkpm.go.id).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:20) pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 3 jenis pelayanan. Pertama, pelayanan administrasi yang menyediakan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Paspor. Kedua, pelayanan barang yang meliputi pelayanan yang menghasilkan berbagai

bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih. Ketiga, pelayanan jasa yakni dalam hal pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, perihal sampah, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial (mendata jenis dokumen yang hilang). Dari keseluruhan jenis pelayanan administrasi dasar yang telah disebutkan dapat diakses oleh masyarakat dengan bantuan pemerintah melalui Dispendukcapil.

Berdasarkan hukum berdirinya Dispendukcapil melalui Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2011 memiliki tugas pokok dan fungsi yakni memberikan pelayanan publik yang berhubungan dengan dokumen administrasi yang dibutuhkan oleh warga Kota Surabaya. Berdasarkan data kependudukan dari kantor Dispendukcapil Surabaya pada November 2019 telah tercatat jumlah kunjungan warga Kota Surabaya yang telah menggunakan layanan ialah sebanyak 2.105.735 kunjungan (dokumenDispendukcapilSurabaya).

Salah satu jenis dokumen yang cukup banyak permintaannya adalah KTP yang merupakan 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 Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.

Perekaman e-KTP dilakukan secara massal pada tahun 2012 di setiap kecamatan di daerah yang selanjutnya akan dicetak oleh pemerintah pusat. Sedangkan untuk proses pendistribusian produk KTP-el, pemerintah pusat akan bekerja sama dengan kantor pos masing-masing kecamatan untuk dibagikan kepada masyarakat secara langsung tanpa melalui Dispenduk (id.m.wikipedia.org).

Pada tahun 2004 KTP di Indonesia memiliki nama KTP Nasional, namun di tahun 2009 telah berganti nama menjadi e-KTP. Pada tahun 2013 ditetapkan UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam UU Nomor 24 Tahun 2013, e-KTP diubah nama KTP-el yang mengacu pada Ejaan yang Disempurnakan (EYD) dalam Bahasa Indonesia. Program KTP-el diluncurkan oleh KEMENDAGRI dan telah memiliki masa berlaku seumur hidup untuk warga negara Indonesia. Terdapat beberapa keunggulan dan keuntungan dari KTP-el yang digagas oleh pemerintah Indonesia diantaranya, warga Indonesia yang telah memiliki KTP-el tidak perlu lagi melakukan perpanjangan meski masa berlakunya habis dikarenakan KTP-el telah ditetapkan berlaku untuk seumur hidup.

Untuk warga negara yang telah berumur 17 tahun keatas wajib untuk melakukan perekaman KTP-el di kantor Dispendukcapil setempat untuk memperoleh kartu identitas sebagai warga negara Indonesia.

Menurut Wijaya (2018:38) kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan. Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama pelayanan publik. Menurut Paramita dkk., (2015:103) kepuasan adalah perasaan yang dirasakan penerima layanan setelah membandingkan kinerja jasa dengan harapannya. Kepuasan masyarakat yang utamanya telah memakai jasa layanan publik di kantor Dispendukcapil Surabaya akan menjadi tolok ukur utama dalam penilaian kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Dispendukcapil haruslah prima. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang tercipta karena adanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia. Pelayanan publik selalu berkaitan dengan adanya kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan telah berhasil memuaskan dan telah sesuai dengan keinginan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dan belum sesuai dengan keinginan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bergantung dari persepsi konsumen.

Menurut Suandi (2019:21) berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) indikator kemampuan petugas pelayanan mendapatkan nilai terendah yakni hanya sebesar 2,67. Menurut Irawan (2017:124) terdapat hubungan sebab akibat yang saling mempengaruhi antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan adapun dua komponen standar pelayanan yang terbagi menjadi dua, diantaranya komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan komponen standar pelayanan yang berkaitan dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*). Dengan adanya aturan atau pedoman dalam memberikan layanan kepada publik, diharapkan penyedia layanan mampu melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Namun tidak menutup kemungkinan terjadi beberapa kendala dalam memberikan pelayanannya. Tentunya masih banyak yang harus dievaluasi terkait pelayanan publik yang ada di Indonesia saat ini dan tidak menutup

kemungkinan di wilayah Kota Surabaya yang merupakan salah satu penyedia layanan publik.

Berdasarkan informasi yang telah diperoleh saat dilakukan observasi awal bahwa banyak sekali laporan masuk yang berkaitan dengan rasa ketidakpuasan warga Kota Surabaya terkait dengan pelayanan pembuatan KTP-el, diantaranya berasal dari media massa online yang datang dari salah satu warga Kota Surabaya yang tak menyebutkan identitasnya, mengatakan bahwa pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya memakan waktu yang lama hingga 4 bulan lamanya, sehingga menimbulkan keresahan warga Kota Surabaya ketika melakukan proses pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya (Lapor.go.id).

Menurut Dwimawanti (2004:115) salah satu cara meningkatkan kualitas pelayanan publik ialah dengan menyelesaikan permohonan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Pemaparan laporan keluhan tersebut menandakan bahwa pada proses penyelesaian KTP-el belum berjalan sesuai dengan waktu penyelesaian pada kesepakatan awal antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan. Sehingga menimbulkan kesan bahwa petugas administrasi Dispendukcapil Surabaya belum mampu memberikan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan keinginan warga Kota Surabaya serta belum mencapai kepuasan warga Kota Surabaya. Hal ini diperkuat dengan adanya bukti keluhan ketidakpuasan warga Kota Surabaya yang memakai jasa layanan di kantor Dispendukcapil Surabaya.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang juga menyediakan akses layanan publik bagi warga kotanya. Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang ada di Kota Surabaya dapat diurus di kantor Dispendukcapil Surabaya. Kehadiran kantor Dispendukcapil Surabaya diharapkan mampu mengatasi beberapa persoalan terkait dokumen-dokumen publik yang dibutuhkan termasuk dalam hal pelayanannya. Tentu saja pihak kantor Dispendukcapil Surabaya telah mengeluarkan beberapa solusi serta inovasi terbaru untuk menjawab segala persoalan yang hadir. Namun sejalan dengan dikeluarkannya inovasi terbaru juga memungkinkan pula masuknya banyak keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Surabaya. Menurut Mahsyar (2011:85) permasalahan pelayanan publik lebih didominasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Utomo (2008:162) pelayanan yang berkualitas memiliki ciri adanya respon timbal balik dari pemberi layanan saat masuknya keluhan. Menurut Rukayat (2017:61) pegawai yang responsif sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan publik. Permasalahan yang sering menjadi keluhan ialah tidak

adanya kepastian jangka waktu penyelesaian pembuatan KTP-el serta sikap petugas yang kurang responsif baik secara langsung maupun melalui media massa. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Surabaya sebagai penyedia layanan publik belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga memerlukan penyelesaian yang serius. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya sehingga dapat menciptakan rasa kepuasan warga Kota Surabaya menggunakan layanan tersebut. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya.

Menurut Hardiansyah (2018:14) pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya serangkaian kegiatan, karena proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan guna memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:2) pelayanan merupakan aktivitas yang membantu konsumen dalam menyelesaikan permasalahannya melalui hubungan penerima layanan dan pemberi layanan. Menurut Moenir (2006:26) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna layanan, maka penyedia layanan dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan publik yang profesional, Sinambela dkk., (2011:6) mengemukakan, Asas-asas dalam pelayanan publik yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan, antara lain : a) transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; b) akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c) kondisional yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; d) partisipatif yakni dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; e) kesamaan hak artinya tidak diskriminatif dalam artian tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi; f) keseimbangan hak dan kewajiban yakni antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017, definisi dari kepuasan masyarakat adalah pendapat dan penilaian yang diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada aparatur negara penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat tercipta ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Saat pelayanan yang diberikan sudah sesuai maka akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan masyarakat akan memberikan dukungan penuh kepada pemerintah. Namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka dapat menurunkan rasa kepercayaan masyarakat. Menurut Kholil dkk., (2011:50) ketidakpuasan yang dialami oleh pengguna jasa saat memakai layanan jasa maka dapat mempengaruhi penilaian dari masyarakat.

Menurut Irawan (2017:124) kualitas pelayanan harus selalu menjadi perhatian utama dari lembaga yang menyediakan jasa pelayanan bagi masyarakat, sedangkan menurut Prima dkk., (2018:51) kualitas jasa akan menjadi ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Sinambela dkk., (2008:6) kualitas pelayanan akan tercermin jika mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori pendukung dari Zeithaml et.al (1990). Teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et.al (1990) biasanya digunakan oleh lembaga-lembaga atau individu yang ingin melakukan survey untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner dengan mengacu pada Dimensi *SERVQUAL* (*Service Quality*). Menurut Hardiansyah (2018:63-64) adapun kriteria pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas dan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat dilihat dari dimensi yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Kepedulian)". Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator.

Pertama, *Dimensi Tangible* (Berwujud), terdiri atas indikator : (a) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan; (b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan; (c) Kemudahan dalam proses pelayanan; (d) Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan; dan (e) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Kedua, *Dimensi Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator : (a) Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan; (b) Memiliki standar pelayanan yang jelas; (c) Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan; dan (d) Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Ketiga, *Dimensi Responsiviness* (Ketanggapan), terdiri atas indikator : (a) Merespon setiap pelanggan; (b) Pelayanan dengan cepat dan tepat; (c) Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; dan (d) Merespon keluhan pelanggan.

Keempat, *Dimensi Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: (a) Jaminan tepat waktu pelayanan; (b) Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Kelima, *Dimensi Empathy* (Kepedulian), terdiri atas indikator: (a) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan; (b) Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun; (c) Tidak diskriminasi; dan (d) Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

## METODE

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:14) pendekatan kuantitatif dilakukan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan bantuan instrumen dan analisis data berupa statistik. Menurut Yusuf (2015:43) pendekatan kuantitatif merupakan penelitian dengan pengolahan data dengan menggunakan metode statistik. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif korelasional. Penelitian korelasi atau korelasional digunakan untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak melakukan manipulasi variabel (pengembarailmu.com). Pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengetahui adakah hubungan antara kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya dengan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya.

Menurut Morissan (2010:109) populasi merupakan suatu kumpulan subjek, variabel, dan konsep. Menurut Bungin (2010:141) populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kota Surabaya yang pernah datang ke Kantor Dispendukcapil Surabaya untuk membuat KTP-el. Berdasarkan data hasil observasi awal dengan bagian pengolahan data yakni Ibu Nurul diketahui bahwa warga Kota Surabaya yang telah melakukan perekaman KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya sebanyak 2.105.735 jiwa/ 25 Oktober 2019.

(dokumenDispendukcapilSurabaya).

Melalui perhitungan dengan rumus Slovin dengan taraf keabsahan data 90% sehingga didapatkan hasil sebanyak 100 orang akan menjadi responden pada penelitian ini. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan ialah teknik *probability sampling*. Sedangkan metode pengambilan sampelnya menggunakan *simple random sampling*.

Dalam penelitian ini dirumuskan dua variabel yakni variabel bebas atau variabel X dan variabel terikat atau variabel Y. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya yang disebut sebagai variabel X dan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya sebagai variabel Y.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu (1) Observasi dengan melakukan pengamatan untuk mengetahui kondisi secara langsung loket pelayanan di kantor Dispendukcapil Surabaya, (2) Penyebaran kuisioner atau angket kepada warga Kota Surabaya yang pernah menggunakan layanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* dengan pemberian skor bagi jawaban sangat setuju (SS) diberikan skor 5, jawaban setuju (S) diberikan skor 4, jawaban kurang setuju (KS) diberikan skor 3, jawaban tidak setuju (TS) diberikan skor 2 dan jawaban sangat tidak setuju (SKS) diberikan skor 1, dan (3) Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data banyaknya kunjungan warga Kota Surabaya yang melakukan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

Menurut Dahmiri (2016:180) uji validitas data yang dihitung menggunakan rumus *product moment Pearson Correlation* untuk mengetahui keakuratan atau kevalidan suatu kuisioner penelitian. Pada penyebaran kuisioner telah diketahui bahwa 42 item pernyataan pada kuisioner yang telah dibuat oleh penulis dengan 21 item pernyataan variabel X dan 21 pernyataan variabel Y dinyatakan valid.

Berdasarkan Uji reliabilitas data yang dihitung menggunakan rumus *Spearman Brown* untuk mengetahui kereliabelan suatu data atau item pernyataan yang disebarkan ke responden penelitian.

Tabel 1. Uji Reliabilitas Variabel X & Variabel Y

Variabel	Indeks	Nilai Kritis	Ket	Interpretasi
Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya	0,97	0,60	Reliabel	Sangat Kuat
Kepuasan Warga Kota Surabaya	0,97		Reliabel	Sangat Kuat

Berdasarkan uji reliabilitas untuk variabel X (Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya) dan variabel Y (Kepuasan Warga Kota Surabaya) menyatakan keseluruhan indikator pada

variabel X memiliki nilai reliabilitas 0,97 yang mana > 0,60 dengan tingkat signifikan 5%. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X dan variabel Y termasuk dalam instrumen yang reliabel dengan intepretasi sangat kuat.

Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, dilakukan teknik analisis data menggunakan *Uji Parsial (T)* dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya dengan variabel Tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya dan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya menggunakan kriteria penilaian sebagai berikut.

Tabel 2. Kriteria Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Surabaya

No	Interval	Prosentase	Kategori
1	8820,8 – 10.500	84,8% - 100%	Sangat Berkualitas
2	7140,6 – 8819,8	68,6% - 83,8%	Berkualitas
3	5460,4 – 7139,6	52,4% - 67,6%	Cukup Berkualitas
4	3780,2 – 5459,4	36,2% - 51,4%	Kurang Berkualitas
5	2100 – 3779,2	20% - 35,2%	Tidak Berkualitas

Selanjutnya peneliti akan menentukan kategori penelitian yaitu dengan menganalisis skor pada variabel kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya, apakah termasuk pada kategori sangat berkualitas, berkualitas, cukup berkualitas, kurang berkualitas atau bisa saja masuk pada kategori pelayanan publik yang tidak berkualitas.

Tabel 3. Kriteria Penilaian Kepuasan Warga Kota Surabaya Pada Pelayanan Pembuatan KTP-el Di Kantor Dispendukcapil Surabaya

No	Interval	Prosentase	Kategori
1	8820,8 – 10.500	84,8% - 100%	Sangat Puas
2	7140,6 – 8819,8	68,6% - 83,8%	Puas
3	5460,4 – 7139,6	52,4% - 67,6%	Cukup Puas
4	3780,2 – 5459,4	36,2% - 51,4%	Kurang Puas
5	2100 – 3779,2	20% - 35,2%	Tidak Puas

Sama halnya seperti penentuan kategori kualitas pelayanan, peneliti juga merumuskan kategori untuk penilaian tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Selanjutnya peneliti akan menentukan kategori penelitian yaitu dengan menganalisis skor pada variabel tingkat

kepuasan warga Kota Surabaya ketika menggunakan jasa pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya, apakah nantinya hasil yang didapatkan warga Kota Surabaya akan merasa sangat puas pada pelayanan pembuatan KTP-el, ataukah masuk pada kategori puas, cukup puas, kurang puas, atau bahkan bisa saja masuk pada kategori tidak puas dalam hal pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan bantuan 100 orang responden dengan pengisian angket terkait pengaruh kualitas pelayanan publik (pembuatan KTP-el) di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya, telah diperoleh hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya.

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Surabaya dengan responden yang berdomisili di Kota Surabaya yang mana pernah menggunakan jasa layanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya dengan 100 responden dari berbagai macam mata pencaharian yakni 30 responden bekerja sebagai pegawai swasta, 3 responden bekerja sebagai wirausaha, 54 responden masih berstatus siswa/mahasiswa, 3 responden bekerja sebagai petani/buruh, 7 orang responden berstatus ibu rumah tangga, dan 3 orang responden bekerja sebagai sopir ojek online. Dalam penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan google form yang disebarakan melalui media sosial grup whatsapp serta dilakukan penyebaran angket secara langsung dengan mendatangi perkumpulan PKK atapun ketika terdapat kegiatan perkumpulan di lingkungan sekitar. Responden akan diberi angket untuk menjawab gambaran kualitas pelayanan publik dan angket tentang kepuasan yang didapatkan oleh warga Kota Surabaya saat menggunakan jasa pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

Kualitas pelayanan publik diukur dengan lima indikator yakni dimensi tangible atau dimensi yang berwujud, dimensi reliability atau kehandalan, dimensi responsiveness atau ketanggapan, dimensi assurance atau jaminan dan dimensi empathy atau kepedulian. Dari kelima komponen yang telah disusun tersebut dapat mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

Secara keseluruhan didapatkan data hasil penelitian dengan variabel kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya dengan lima indikator yang telah dirumuskan. Adapun data yang dihasilkan terdapat dibawah ini.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Surabaya

No. Item	Pernyataan	Skor	%
<b>Indikator Tangiable</b>			
1	Terdapat fasilitas kursi di ruang tunggu	446	89,2
2	Kondisi loket pelayanan bersih dan rapi	432	86,4
3	Terdapat papan nomor antrian	437	87,4
4	Petugas memakai seragam dinas	431	86,2
5	Petugas memakai pakaian sopan	438	87,6
<b>Indikator Reliability</b>			
6	Petugas turut menjelaskan ketika pengunjung bertanya	420	84
7	Petugas membantu mengarahkan pengunjung ke loket pelayanan	419	83,8
8	Petugas memahami informasi pembuatan KTP-el	433	86,6
9	Petugas memahami alur pembuatan KTP-el	433	86,6
10	Petugas melakukan pendataan pengunjung secara tepat	417	83,4
11	Petugas dapat menggunakan alat pendataan nomor antrian	430	86
<b>Indikator Responsivness</b>			
12	Petugas merespon keluhan pengunjung dengan cepat	387	77,4
13	Petugas bersedia membantu pengunjung saat terjadi kendala	409	81,8
14	Petugas mampu memberikan solusi ketika terjadi kendala	392	78,4
15	Petugas memberikan respon baik ketika terdapat complain	399	79,8
<b>Indikator Assurance</b>			
16	Petugas memberikan kepastian waktu pengambilan KTP-el.	373	74,6
17	Adanya kejelasan informasi biaya	391	78,2
<b>Indikator Empathy</b>			
18	Petugas memberikan pelayanan yang ramah	407	81,4
19	Petugas turut membantu pengunjung yang terlihat bingung	397	79,4
20	Petugas tidak melakukan diskriminasi	409	81,8
21	Dalam melayani selalu bertoleransi dan sabar ketika pengunjung memiliki keterbatasan fisik/lansia	404	80,8
Rata-rata		8.704	82,89

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus menjadi perhatian utama dari penyedia layanan saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sama halnya dengan pelayanan pembuatan KTP-el juga wajib menjadi perhatian utama dalam pemberian

kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data yang menunjukkan bahwa rata-rata perolehan skor pada variabel kualitas pelayanan publik mencapai skor 8.704 (82,89%). Artinya pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya telah mencapai kategori "Berkualitas".

Dalam data skor rata-rata menunjukkan penilaian yang baik dari warga Kota Surabaya akan tetapi terdapat indikator lain yang memiliki penilaian yang dirasa kurang oleh warga Kota Surabaya dalam hal pemberian pelayanan publik khususnya dalam kualitas pelayanan pembuatan KTP-el.

Pernyataan nomor item 1 menempati posisi ranking pertama pada variabel kualitas pelayanan dengan perolehan skor 446 (89,2%). Artinya warga Kota Surabaya menilai bahwa penting adanya fasilitas kursi yang ada di ruang tunggu loket pembuatan KTP-el. hal itu terwujud dengan adanya kursi tunggu di kantor Dispendukcapil Surabaya. Pada posisi kedua ditempati oleh nomor item 5 memperoleh skor sebesar 438 (87,6%). Artinya warga Kota Surabaya setuju bahwa petugas yang bertugas untuk melayani pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil telah memakai pakaian sopan yang mana menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan. Pernyataan yang mengungkapkan bahwa terdapat papan nomor antrian di kantor Dispendukcapil Surabaya memperoleh perolehan skor sebesar 437 (87,4%) dan menempati posisi ranking urutan ketiga. Pada ranking keempat ditempati oleh nomor item 8 dengan perolehan skor sebesar 433 (86,6%). Faktanya memang sangat diperlukan papan nomor antrian di kantor Dispendukcapil Surabaya agar dapat memudahkan warga yang sedang menunggu antrian nomor pembuatan KTP-el sehingga memudahkan warga untuk mengetahui kapan waktu giliran untuk maju dan menyerahkan dokumen yang diperlukan dalam pembuatan KTP-el.

Posisi ranking kelima ditempati oleh nomor item pernyataan nomor 2 yang memperoleh skor sebesar 433 (86,6%). Tentunya kondisi loket yang bersih dan rapi sangat diharapkan oleh pengguna layanan khususnya warga Kota Surabaya, karena saat kondisi tertata rapi dan bersih maka dapat membuat rasa nyaman ketika menunggu antrian pembuatan KTP-el. Sedangkan item pernyataan nomor 4 yakni terkait penggunaan seragam dinas oleh petugas saat memberikan pelayanan menempati posisi ranking ketujuh dengan perolehan skor 431 (86,2%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel kualitas pelayanan yang terletak pada posisi tujuh teratas dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor Dispendukcapil Surabaya terkait dengan pernyataan nomor item yang menempati ranking pertama hingga

ketujuh merupakan indikator pelayanan publik pembuatan KTP-el yang wajib untuk dipertahankan.

Ranking 8 pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nomor item pernyataan 11 yakni petugas dapat menggunakan alat pendaftaran nomor antrian dengan perolehan skor 430 (86%). Artinya kemampuan petugas menggunakan alat bantu sangat diharapkan oleh pengguna layanan karena ketika petugas mampu menguasai pengoperasian alat bantu maka warga Kota Surabaya merasa sangat terbantu. Pernyataan item dengan nomor 6 memperoleh posisi ranking kesembilan dengan perolehan skor sebesar 420 (84%). Kemampuan petugas dalam pemberian informasi juga menjadi penilaian dalam komponen kualitas pelayanan dikarenakan petugas menjadi komponen utama ketika memberikan pelayanan. Terlihat dari hasil penelitian dikatakan bahwa petugas pelayanan di kantor Dispendukcapil Surabaya dapat memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Petugas pelayanan yang turut membantu mengarahkan pengunjung menuju loket yang terdapat pada nomor item pernyataan 7 menempati posisi ranking kesepuluh dengan perolehan skor sebesar 419 (83,8%). Urutan sebelas pada ranking variabel kualitas pelayanan ditempati oleh item nomor 10 dengan perolehan skor sebesar 417 (83,4%). Artinya warga Kota Surabaya membenarkan bahwa dalam pemberian layanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya, petugas pelayanan selalu melakukan pendataan secara tepat.

Pernyataan item nomor 13 tentang ketersediaan petugas membantu warga Kota Surabaya saat mengalami kendala pembuatan KTP-el memperoleh perolehan skor sebesar 409 (81,8%) dan berada pada urutan ranking variabel kualitas pelayanan kedua belas. Urutan ketiga belas pada ranking ditempati oleh item pernyataan nomor 20 dengan perolehan skor sebesar 409 (81,8%). Artinya dalam pemberian pelayanan pembuatan KTP-el petugas pelayanan tidak melakukan diskriminasi atau perbedaan pemberian pelayanan kepada warga Kota Surabaya, namun tentunya harus lebih ditingkatkan lagi dalam pemberian layanan. Sedangkan pernyataan terkait sikap ramah petugas saat memberikan layanan berada pada ranking urutan keempat belas dengan perolehan skor sebesar 407 (81,4%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel kualitas pelayanan yang terletak pada posisi tujuh menengah dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil terkait dengan pernyataan nomor item yang menempati ranking delapan hingga empat belas merupakan indikator pelayanan publik pembuatan KTP-el yang harus ditingkatkan lagi.

Pernyataan nomor item 21 dengan pernyataan petugas memberikan toleransi dan sabar terhadap warga yang

memiliki keterbatasan fisik yang memperoleh skor total sebesar 404 (80,8%) menempati posisi ranking kelima belas. Artinya petugas pelayanan pembuatan KTP-el telah melakukan pelayanan yang tidak membedakan kepada warga Kota Surabaya yang akan membuat KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Pada posisi ranking keenam belas ditempati oleh pernyataan item nomor 15 dengan pernyataan petugas memberikan respon baik saat masuknya komplain dari warga Kota Surabaya memperoleh skor 399 (79,8%). Pernyataan tentang kepedulian petugas dengan turut bertanya ketika warga Kota Surabaya terlihat bingung mendapat skor sebesar 397 (79,4%) menempati posisi ranking ketujuh belas. Pernyataan nomor item 14 tentang “petugas mampu memberikan solusi ketika ada kendala” menempati ranking variabel kualitas pelayanan posisi kedelapan belas dengan perolehan skor total sebesar 392 (78,4%).

Kejelasan informasi biaya/tarif pengurusan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya menempati posisi ranking pada variabel kualitas pelayanan kesembilan belas dengan perolehan skor sebesar 391 (78,2%). Pada pernyataan item nomor 12 menempati ranking kedua puluh dengan perolehan skor sebesar 387 (77,4%). Sedangkan item nomor pernyataan 16 hanya memperoleh skor total sebesar 373 (74,6%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel kualitas pelayanan yang terletak pada posisi tujuh kebawah dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil terkait dengan pernyataan nomor item yang menempati ranking lima belas hingga dua puluh satu merupakan indikator pelayanan publik pembuatan KTP-el yang harus diperbaiki dan dievaluasi lagi agar nantinya tidak menimbulkan kekecewaan publik.

Berdasarkan hasil penelitian serta pengelompokan berdasarkan perolehan skor pada variabel kualitas layanan dapat diketahui bahwa nomor item 01 yakni fasilitas ruang tunggu dengan kursi yang memadai di loket pelayanan pembuatan KTP-el yang termasuk dimensi *tangible* (X1) memiliki perolehan skor tertinggi yakni sebesar 446 (89,2%). Sedangkan nomor item 16 yakni petugas memberikan kepastian waktu pengambilan KTP-el yang termasuk pada dimensi X4 memiliki perolehan skor terendah yakni hanya sebesar 373(74,6%).

Kepuasan merupakan rasa bahagia yang dimiliki oleh seorang individu dikarenakan menerima sesuatu hal yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan dalam hal pelayanan publik juga sangat diharapkan oleh warga Kota Surabaya. Kepuasan pelayanan akan didapatkan ketika warga Kota Surabaya selesai dalam mengurus kepentingan publik seperti pembuatan KTP-el.

Dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan warga Kota Surabaya telah dirumuskan sembilan indikator kepuasan masyarakat, diantaranya indikator persyaratan,

indikator sistem, mekanisme & prosedur, indikator waktu penyelesaian, indikator biaya/tarif, indikator spesifikasi jenis layanan, indikator kompetensi pelaksana, indikator perilaku pelaksana, indikator penanganan pengaduan, saran & masukan, dan indikator sarana & prasarana. Dari kesembilan indikator yang telah disusun dapat mendeskripsikan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya.

Secara keseluruhan didapatkan hasil penelitian dengan variabel tingkat kepuasan warga Kota Surabaya dengan kesembilan indikator. Adapun data yang dihasilkan terdapat dibawah ini.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya Dalam Pembuatan KTP-el

No. Item	Pernyataan	Skor	%
<b>Indikator Persyaratan</b>			
22	Petugas langsung memberi tahu pengunjung saat dokumen kurang lengkap	415	83
23	Pengunjung dapat mengakses informasi melalui eb resmi Dispendukcapil	414	82,8
24	Persyaratan yang diinformasikan sesuai dengan yang dibutuhkan	423	84,6
25	Persyaratan pelayanan tidak mempersulit masyarakat	417	83,4
<b>Indikator Sistem, Mekanisme &amp; Prosedur</b>			
26	Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dan tak berbelit-belit	413	82,6
27	Terdapat petunjuk di sekitar loket terkait alur pembuatan KTP-el	388	77,6
<b>Indikator Waktu Penyelesaian</b>			
28	Pembuatan KTP-el tidak memakan waktu lama	365	73
29	Petugas mampu menyelesaikan pembuatan KTP-el sesuai dengan tanggal pengambilan KTP-el	377	75,4
<b>Indikator Biaya/Tarif</b>			
30	Petugas tidak memungut biaya saat memberikan pelayanan	441	88,2
<b>Indikator Spesifikasi Jenis Layanan</b>			
31	Petugas memberikan produk KTP-el bukan SUKET saat tanggal pengambilan	441	88,2
<b>Indikator Kompetensi Pelaksana</b>			
32	Petugas melakukan tugas sesuai prosedur	427	85,4
33	Petugas menjalankan tugas dengan profesional	415	83
34	Petugas mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik	414	82,8
<b>Indikator Perilaku Pelaksana</b>			
35	Petugas selalu memberikan pelayanan sampai tuntas	414	82,8
36	Petugas sangat teliti dalam memberikan pelayanan	403	80,6

No. Item	Pernyataan	Skor	%
37	Petugas mendahulukan pengunjung sesuai nomor antrian	432	86,4
38	Petugas membantu pengunjung saat mengalami kesulitan mengisi dokumen formulir	401	80,2
<b>Indikator Penanganan Pengaduan, Saran &amp; Masukan</b>			
39	Petugas merespon keluhan pelanggan terkait pelayanan.	343	68,6
40	Petugas bersedia meminta maaf ketika berbuat kesalahan	389	77,8
<b>Indikator Sarana &amp; Prasarana</b>			
41	Terdapat lahan parkir	429	85,8
42	Terdapat petugas keamanan yang berjaga disekitar area parkir	432	86,4
Rata-rata		8.541	81,34

Kepuasan masyarakat merupakan komponen penting yang harus menjadi perhatian utama dari penyedia layanan saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Sama halnya dengan pelayanan pembuatan KTP-el juga wajib menjadi perhatian utama dalam pemberian kualitas pelayanan. Sehingga pelayanan yang berkualitas akan memberikan rasa kepuasan bagi warga Kota Surabaya. tentunya penilaian yang baik dari pengguna layanan dapat memberikan dampak positif pula bagi pelayanan dan rasa kepercayaan warga Kota Surabaya terhadap pemerintah. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data yang menunjukkan bahwa rata-rata perolehan skor pada variabel kualitas pelayanan mencapai skor 8.541 (81,34%). Artinya penilaian tingkat kepuasan warga Kota Surabaya saat menggunakan pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya mencapai kategori "Puas".

Dalam data skor rata-rata menunjukkan penilaian yang baik dari warga Kota Surabaya akan tetapi terdapat indikator lain yang memiliki penilaian yang dirasa kurang oleh warga Kota Surabaya dalam hal pemberian pelayanan.

Pernyataan nomor item 30 menempati posisi pertama perankingan pada variabel tingkat kepuasan dengan perolehan skor 441 (88,2%). Pada posisi kedua ditempati oleh nomor item 31 dengan pernyataan, "petugas memberikan produk sesuai dengan permohonan yang diajukan yakni KTP-el", memperoleh skor sebesar 441 (88,2%). Pernyataan yang mengungkapkan bahwa petugas mendahulukan pengunjung sesuai nomor antrian memperoleh perolehan skor sebesar 432 (86,4%) dan menempati posisi ranking urutan ketiga. Pada ranking keempat ditempati oleh nomor item 42 dengan perolehan skor sebesar 432 (86,4%).

Posisi ranking kelima ditempati oleh nomor item pernyataan 41 yang menjelaskan terkait adanya lahan

parkir yang disertai dengan keamanan memperoleh skor sebesar 429 (85,8%). Posisi ranking keenam ditempati nomor item 32 yang memperoleh total skor sebesar 427 (85,4%). Sedangkan item pernyataan nomor 24 yakni terkait kesesuaian informasi menempati posisi ranking ketujuh dengan perolehan skor 423 (84,6%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel tingkat kepuasan yang terletak pada posisi tujuh teratas dapat diartikan bahwa warga Kota Surabaya menilai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dari nomor item satu hingga nomor item tujuh termasuk pelayanan yang masuk kategori memuaskan.

Ranking 8 pada variabel tingkat kepuasan diperoleh nomor item pernyataan 25 yang menjelaskan tentang persyaratan pembuatan KTP-el tidak mempersulit warga Kota Surabaya dengan perolehan skor 417 (83,4%). Pernyataan item dengan nomor 22 memperoleh posisi ranking kesembilan dengan perolehan skor sebesar 415 (83%). Petugas pelayanan menjalankan tugas dengan profesional yang terdapat pada nomor item pernyataan 33 menempati posisi ranking kesepuluh dengan perolehan skor sebesar 415 (83%). Urutan sebelas pada ranking variabel tingkat kepuasan ditempati oleh item nomor 23 dengan perolehan skor sebesar 414 (82,8%).

Pernyataan item nomor 34 memperoleh perolehan skor sebesar 414 (82,8%) dan berada pada urutan ranking variabel tingkat kepuasan kedua belas. Urutan ketiga belas pada ranking ditempati oleh item pernyataan nomor 35 dengan perolehan skor sebesar 414 (82,8%). Sedangkan pernyataan terkait prosedur pelayanan yang mudah dipahami berada pada ranking urutan keempat belas dengan perolehan skor sebesar 413 (82,6%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel tingkat kepuasan yang terletak pada posisi tujuh menengah dapat diartikan bahwa warga Kota Surabaya menilai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dari nomor item delapan hingga nomor item empat belas termasuk pelayanan yang masuk kategori cukup memuaskan.

Pernyataan nomor item 36 yang memperoleh skor total sebesar 403 (80,6%) menempati posisi ranking kelima belas. Pada posisi ranking keenam belas ditempati oleh pernyataan item nomor 38 dengan perolehan skor 401 (80,2%). Pernyataan tentang kesediaan petugas meminta maaf ketika berbuat kesalahan mendapat skor sebesar 389 (77,8%) menempati posisi ranking ketujuh belas. Pernyataan nomor item 27 menempati ranking variabel Y posisi kedelapan belas dengan perolehan skor total sebesar 388 (77,6%).

Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pembuatan KTP-el menempati posisi ranking pada variabel tingkat kepuasan kesembilan belas dengan perolehan skor sebesar 377 (75,4%). Pada pernyataan item nomor 28

menempati ranking kedua puluh dengan perolehan skor sebesar 365 (73%). Sedangkan pernyataan item nomor 39 tentang respon petugas menempati posisi kedua puluh satu dengan perolehan skor sebesar 343 (68,6%). Berdasarkan perankingan total skor perolehan pada setiap item di variabel tingkat kepuasan yang terletak pada posisi tujuh kebawah dapat diartikan bahwa warga Kota Surabaya menilai pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dari nomor item lima belas hingga nomor item dua puluh satu termasuk pelayanan yang masuk kategori kurang memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengelompokan hasil penelitian berdasar skor pada variabel tingkat kepuasan dapat diketahui bahwa nomor item 30 yakni petugas tidak memungut biaya saat memberikan pelayanan yang termasuk indikator biaya/tarif (Y4) memiliki perolehan skor tertinggi yakni sebesar 441 (88,2%). Sedangkan nomor item 39 yakni petugas merespon permasalahan masyarakat terkait pelayanan yang termasuk pada indikator Y8 atau indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki perolehan skor terendah yakni hanya sebesar 343 (68,8%).

Untuk dapat menjawab rumusan masalah terkait adakah pengaruh kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya maka dilakukan perhitungan *Uji parsial* atau uji t. *Uji parsial* atau uji t dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara kualitas maupun kuantitas antara variabel (X) terhadap variabel (Y), yakni pengaruh kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap variabel dependent, yakni tingkat kepuasan warga Kota Surabaya saat menggunakan pelayanan publik dalam pembuatan KTP-el.

Diperoleh nilai  $t_{hitung} 12,787 > t_{tabel} 2,086$  ; sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan perhitungan uji t atau uji parsial yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perhitungan dengan taraf signifikansi 5% menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan pada masing-masing variabel X yakni kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap variabel Y yakni tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dapat menentukan dan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga Kota Surabaya.

### **Pembahasan**

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang dapat mewujudkan kebutuhan mendasar seorang warga negara. Pelayanan publik juga menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh individu yang mendiami suatu wilayah

negara. Dengan adanya pelayanan yang disediakan oleh publik melalui dinas pemerintah, warga negara sangat terbantu ketika akan melakukan administrasi yang berkaitan dengan dokumen-dokumen yang diperlukan oleh publik. Salah satu dokumen publik yang harus dimiliki oleh warga negara Indonesia adalah KTP. Dengan adanya KTP maka individu tersebut secara legal atau sah di mata hukum merupakan warga negara Indonesia. Saat ini dokumen penting tersebut telah berganti nama menjadi KTP-el.

KTP-el merupakan identitas resmi sebagai bukti diri yang harus dimiliki oleh setiap individu yang tinggal di wilayah Indonesia. Identitas diri tersebut dikeluarkan oleh KEMENDAGRI melalui kantor Dispendukcapil di masing-masing wilayah yang telah tersebar di berbagai kota yang ada di Indonesia. Tentunya setiap kota telah memiliki kantor Dispendukcapil yang akan mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil warga kota. Seperti halnya di Kota Surabaya juga memiliki kantor yang diperuntukkan untuk kepentingan publik dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil. Kantor Dispendukcapil Kota Surabaya telah hadir untuk membantu warga Kota Surabaya dalam kepengurusan dokumen yang diperlukan oleh publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di kantor Dispendukcapil Surabaya terlihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Dispendukcapil Surabaya telah memadai dan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Hal ini terlihat dari adanya fasilitas loket ruang tunggu bagi pemohon yang akan melakukan pengurusan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya serta banyaknya loket pelayanan yang tersedia sehingga tidak menimbulkan antrian yang membeludak. Berbagai fasilitas penunjang juga telah dihadirkan di kantor Dispendukcapil Surabaya seperti pengambilan nomor antrian dengan mesin otomatis, layar monitor yang menunjukkan nomor antrian, serta speaker yang memberitahukan tujuan pemohon untuk dapat mendatangi loket yang harus dituju. Namun keberhasilan dalam hal sarana dan prasarana lantas tidak memunculkan rasa kepuasan bagi warga Kota Surabaya. Terdapat beberapa kritik dan komplain dari warga Kota Surabaya yang masih mengeluh terkait pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya.

Menurut Zeithaml et.al (1990), terdapat 5 dimensi yang dijadikan bahan acuan penilaian kualitas pelayanan publik, diantaranya: *dimensi tangible* (berwujud), *dimensi reliability* (kehandalan), *dimensi responsiveness* (ketanggapan), *dimensi assurance* (jaminan), dan *dimensi empathy* (kepedulian). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta mencari tahu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Dispendukcapil Surabaya saat memberikan pelayanan pembuatan KTP-el.

Berikut penjelasan lebih rinci terkait kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dapat diketahui bahwa pelayanan publik dalam hal pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya memiliki pelayanan yang dapat dikatakan "BERKUALITAS". Hal ini dapat dibuktikan dengan data hasil penyebaran kuisioner yang membuktikan bahwa indikator *tangible* (berwujud) hingga indikator *empathy* (kepedulian) rata-rata mencapai kategori baik.

Menurut Zeithaml et.al (1990), *dimensi tangible* atau berwujud merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya fasilitas pendukung yang memadai, seperti adanya loket yang bersih hingga ruang tunggu yang nyaman dengan ditunjang adanya fasilitas kursi untuk warga Kota Surabaya yang mengantre di area loket untuk mengurus KTP-el. Selain itu juga ditunjang dengan penampilan petugas yang rapi serta sopan dengan berseragam yang telah ditentukan. Sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dalam sarana dan prasarana yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas.

Pada *dimensi reliability* atau kehandalan hal ini terbukti dengan kemampuan pelayanan yang dimiliki oleh petugas administrasi yang handal dalam menjelaskan informasi sehingga pengunjung dapat memahami alur pembuatan KTP-el. Selain itu juga didukung dengan kemampuan menggunakan alat bantu elektronik dalam hal penggunaan pencetakan nomor antrian dengan elektronik yang canggih. Sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik dalam hal pelayanan publik. Hasil penelitian mendukung teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et.al (1990) bahwa kehandalan seorang petugas pelayanan juga menjadi komponen penting dari suatu pelayanan yang diberikan. Dengan sikap handal yang diberikan oleh petugas maka proses pelayanan akan jauh lebih cepat dikarenakan tidak adanya hambatan terkait dengan informasi hingga penyelesaian.

Pada *dimensi responsiveness* atau ketanggapan hal ini terbukti dengan kinerja petugas yang selalu tanggap dalam melayani warga Kota Surabaya seperti halnya dengan selalu memberikan respon yang baik saat mendapatkan komplain dari pengguna layanan serta tanggap dalam memberikan solusi ketika terjadi hambatan saat proses pembuatan KTP-el sedang berlangsung. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan yang ada di Dispendukcapil Surabaya memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam hal ketanggapan petugas registrasi dalam melayani warga Kota Surabaya.

Pada *dimensi assurance* atau jaminan hal ini terbukti dengan adanya kepastian informasi biaya/tarif yang

dibebankan kepada warga Kota Surabaya. Faktanya warga Kota Surabaya dalam pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya tidak dipungut biaya sepeserpun yang artinya gratis. Selain itu juga didukung dengan adanya jaminan kepastian waktu yang diberikan oleh petugas, yakni adanya informasi tanggal pengambilan KTP-el yang tertera di surat keterangan pengganti KTP-el sementara sehingga warga Kota Surabaya mengetahui waktu pengambilan KTP-el. Sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam hal jaminan adanya informasi yang jelas untuk waktu pengambilan produk KTP-el dan biaya registrasi dalam melayani warga Kota Surabaya. Hasil penelitian ini juga mendukung teori Zeithaml et.al (1990) tentang “kualitas pelayanan” yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan kepastian baik dalam hal biaya/tarif dan waktu pengambilan KTP-el yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan penilaian warga Kota Surabaya. Semakin terjamin maka semakin baik pula penilaian yang diberikan oleh warga Kota Surabaya.

Pada *dimensi empathy* atau kepedulian hal ini terlihat dari sikap kepedulian petugas saat memberikan pelayanan pembuatan KTP-el dengan tidak melakukan tindakan diskriminasi serta adanya sikap toleransi ketika melayani pengguna layanan yang memiliki keterbatasan. Sehingga dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam hal kepedulian petugas registrasi dalam melayani warga Kota Surabaya. Hasil penelitian ini juga mendukung teori Zeithaml et.al (1990) tentang “kualitas pelayanan” yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepedulian yang diberikan oleh petugas pelayanan dengan penilaian warga Kota Surabaya.

Kepuasan merupakan perasaan senang dari seorang individu dikarenakan menerima sesuatu hal yang memiliki kesan baik dan sesuai dengan keinginannya. Perasaan senang juga kerap muncul ketika seorang individu merasa terpuaskan akan sebuah pelayanan. Hal tersebut juga dapat terjadi ketika individu tersebut memperoleh sebuah pelayanan yang diharapkan dan dapat berjalan dengan baik. Sama halnya dengan kepuasan warga terhadap pelayanan publik saat melakukan pengurusan dokumen yang diperlukan oleh publik atau pengurusan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Penilaian baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada pendapat masyarakat saat menggunakan pelayanan publik. Pendapat masyarakat dianggap penting untuk dapat memberikan penilaian serta masukan terhadap penyelenggara pelayanan publik untuk dapat mengetahui kinerjanya. Diharapkan pula rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan jauh lebih besar daripada rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Rasa ketidakpuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan harapan, tidak berjalan dengan baik serta kurang tanggapnya penyedia layanan ketika terjadi kesalahan saat proses pelayanan berlangsung. Hal ini juga dapat terjadi di ranah publik seperti pelayanan pembuatan dokumen publik di kantor Dispendukcapil Kota Surabaya. Dalam penelitian ini, telah dirumuskan beberapa pernyataan terkait kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya. Berikut penilaian serta tanggapan yang diberikan oleh warga Kota Surabaya terkait dengan rasa kepuasan saat menggunakan layanan di kantor Dipendukcapil Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan warga Kota Surabaya dapat diketahui ketika memperoleh pelayanan yang berkualitas, sehingga ketika pelayanan yang berkualitas diperoleh maka kepuasan akan didapatkan oleh warga Kota Surabaya. Hasil dari sebaran kuisioner yang berjumlah 100 responden dapat diketahui bahwa kepuasan warga Kota Surabaya mencapai kategori yang dapat dikatakan “PUAS”. Hal ini dapat dibuktikan dengan data hasil penyebaran kuisioner yang membuktikan bahwa indikator persyaratan hingga indikator sarana dan prasarana rata-rata mencapai kategori baik.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori Zeithaml et.al (1990) tentang “kualitas pelayanan”. Pada indikator persyaratan hal ini terbukti dengan adanya persyaratan yang diberikan oleh pihak Dispendukcapil Surabaya dalam pembuatan KTP-el tidak menyulitkan pemohon atau warga Kota Surabaya. Selain itu pengaksesan informasi terkait persyaratan pembuatan KTP-el juga dapat diakses oleh warga Kota Surabaya di halaman web resmi Dispendukcapil Surabaya serta jika terdapat kekuarangan dalam hal kepengurusan pembuatan KTP-el maka petugas akan langsung memberitahukan kepada warga yang saat ini menjadi pemohon untuk mengurus KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Hal ini menandakan bahwa warga Kota Surabaya puas terhadap kinerja pelayanan Dispendukcapil Surabaya dalam hal persyaratan.

Pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur hal ini terbukti dengan proses atau tahapan yang tidak menyulitkan warga yakni tidak berbelit-belit serta mudah dipahami. Hal ini juga didukung dengan adanya papan informasi terkait dengan alur pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Sehingga menandakan bahwa warga Kota Surabaya puas terhadap pelayanan Dispendukcapil Surabaya terkait sistem, mekanisme dan prosedur pembuatan KTP-el.

Pada indikator biaya atau tarif hal ini terbukti dengan adanya kejelasan informasi untuk tarif yang harus dibayarkan oleh warga Kota Surabaya. Pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya tidak memungut

biaya sepeserpun untuk warga Kota Surabaya yang sedang melakukan pengurusan KTP-el. Sehingga warga kota Surabaya tidak terbebani dan merasakan kekhawatiran terkait tarif yang harus dibayarkan ketika akan mengurus KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Hal tersebut juga turut menjadi indikator yang dapat menarik rasa kepuasan warga Kota Surabaya.

Pada indikator waktu penyelesaian hal ini terbukti dengan adanya kinerja petugas yang masih belum mampu menyelesaikan pembuatan KTP-el sesuai dengan waktu yang ditentukan. Walaupun terdapat beberapa responden yang mengatakan bahwa terdapat sedikit kemoloran atau penundaan penyelesaian pembuatan KTP-el. Hal tersebut lantas tak membuat warga Kota Surabaya merasa tak puas. Namun tidak sedikit pula responden yang mengatakan bahwa pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil dalam hal penyelesaiannya tergolong tepat waktu. Selain pada indikator waktu penyelesaian terdapat pula indikator produk spesifikasi dan jenis layanan yang menjadi sorotan pada penelitian ini, yang mana sebagian responden juga mengatakan bahwa saat waktu pengambilan produk KTP-el juga sering tidak mendapatkan produk KTP-el yang semestinya didapat. Warga Kota Surabaya atau penerima pelayanan mengatakan bahwa ketika produk belum terselesaikan maka warga Kota Surabaya hanya mendapatkan surat keterangan Kartu Identitas Penduduk Sementara atau KTP-S. Hal ini lantas memunculkan pendapat serta penilaian dari warga Kota Surabaya bahwa petugas belum mampu menyelesaikan pembuatan KTP-el dengan tepat waktu sehingga berdampak pada pemberian produk yang tidak semestinya didapatkan oleh warga Kota Surabaya. Walaupun pada data hasil penelitian telah masuk pada kategori baik atau puas. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa 2 indikator diatas menjadi sorotan dikarenakan adanya banyak jawaban responden yang mengatakan ketidakpuasan khususnya warga Kota Surabaya dalam hal pembuatan KTP-el.

Pada indikator kompetensi pelaksana hal ini juga terbukti dengan adanya penilaian yang menjelaskan bahwa petugas Dispendukcapil dinilai sangat berkompeten dengan memiliki kemampuan yang baik. Penyelesaian tugas secara profesional serta sesuai dengan prosedur yang tertulis menjadi nilai tambah bagi pelayanan Dispendukcapil oleh warga Kota Surabaya. Sehingga pada indikator kompetensi pelaksana dinilai dapat mencapai kategori Puas. Hasil penelitian ini juga mendukung teori Zeithaml et.al (1990) tentang "kualitas pelayanan" yang menunjukkan bahwa hubungan yang positif dan signifikan pengetahuan petugas pelayanan dengan penilaian warga Kota Surabaya.

Terkait dengan indikator perilaku pelaksana yang dimiliki oleh petugas Dispendukcapil Surabaya

mendapatkan penilaian dari warga Kota Surabaya bahwa mereka puas dengan perilaku baik yang dimiliki oleh petugas. Hal ini terbukti ketika petugas pelayanan mampu berbuat adil dengan memberikan pelayanan sesuai nomor antrian dan sangat teliti ketika memeriksa dokumen keperluan pembuatan KTP-el. Sehingga menjadi nilai tambah bagi pelayanan Dispendukcapil yang nantinya bisa memunculkan rasa kepuasan bagi warga Kota Surabaya.

Warga Kota Surabaya nampaknya cukup puas dengan pelayanan pengaduan, saran dan masukan yang diterima oleh pihak Dispendukcapil Surabaya. Hal ini terbukti dengan sikap petugas yang bersedia meminta maaf saat tidak dengan sengaja membuat kesalahan saat memberikan pelayanan. Selain itu didukung pula adanya fasilitas lahan parkir dengan sistem keamanan yang memadai serta terdapat penjagaan oleh petugas keamanan. Sehingga warga Kota Surabaya sangat puas dengan adanya pelayanan serta fasilitas yang ada saat mengurus KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat dengan menggunakan indikator penilaian yang telah dirumuskan yakni indikator sarana dan prasarana, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, kehandalan petugas, jaminan yang diberikan untuk pemohon, serta rasa kepedulian petugas kepada pemohon dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang didapat mendukung teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et.al (1990).

Sesuai dengan lima dimensi yang terdapat pada teori kualitas pelayanan dari Zeithaml et.al (1990), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam hal pembuatan KTP-el oleh Dispendukcapil Kota Surabaya dinyatakan pada kategori berkualitas. Jika pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dalam pembuatan KTP-el berkualitas maka akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan warga Kota Surabaya. Namun sebaliknya, jika pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dalam pembuatan KTP-el kurang berkualitas maka akan dapat menurunkan tingkat kepuasan warga Kota Surabaya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya dengan menggunakan kajian teori kualitas pelayanan Zeithaml et.al (1990) dapat diperoleh dua simpulan.

Simpulan merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang tercantum pada rumusan masalah di bab

sebelumnya. Simpulan tersebut akan diuraikan menjadi dua kesimpulan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya terhadap tingkat kepuasan warga Kota Surabaya dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dalam pembuatan KTP-el.

Pertama, berdasarkan hasil perhitungan uji parsial atau uji t pada dua variabel yakni, variabel kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya dan variabel tingkat kepuasan warga Kota Surabaya menunjukkan angka t.hitung sebesar  $12,787 > t.tabel (2,086)$ . Sehingga diinterpretasikan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik (Pembuatan KTP-el) di Dispendukcapil Surabaya Terhadap Tingkat Kepuasan Warga Kota Surabaya.

Kedua, perolehan skor total variabel kualitas pelayanan dengan menjumlahkan seluruh skor pada tiap indikator didapatkan hasil 8.704 dengan prosentase sebesar 82,89%. Sehingga variabel X yakni variabel kualitas pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispendukcapil Surabaya dinyatakan sebagai variabel pada kategori wilayah “Berkualitas”. Artinya pelayanan publik yang diberikan oleh Dispendukcapil Surabaya dapat dikatakan telah memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pembuatan KTP-el.

Ketiga, perolehan skor total variabel tingkat kepuasan warga Kota Surabaya didapat hasil 8.541 dengan prosentase sebesar 81,34%. Sehingga variabel Y yakni variabel tingkat kepuasan warga Kota Surabaya dinyatakan sebagai variabel pada kategori “Puas”. Artinya warga Kota Surabaya puas saat menggunakan layanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada di lapangan serta kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut dua saran yang ingin disampaikan oleh peneliti yang bersifat membangun dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam hal pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya sebagai berikut.

Pertama, adanya transparansi proses pembuatan KTP-el di Kantor Dispendukcapil Surabaya. Apabila memang terjadi hambatan atau kendala saat pemrosesan KTP-el maka sesegera mungkin untuk diinformasikan kepada pemohon. Sehingga mengurangi penilaian buruk yang nantinya diberikan oleh warga Kota Surabaya dikarenakan tidak adanya kepastian informasi yang jelas.

Kedua, pemberian nomor customer service yang dapat dihubungi oleh pemohon sehingga memudahkan warga Kota Surabaya apabila ingin mengkonfirmasi apakah produk KTP-el yang telah dibuat telah selesai atau masih

dalam proses pengerjaan. Sehingga warga Kota Surabaya yang ingin mengambil KTP-el di kantor Dispendukcapil memperoleh kepastian dan tidak perlu lagi kembali berkali-kali.

Pemberian saran pada kedua aspek dianggap penting dikarenakan aspek kepastian informasi dengan aspek keterbukaan petugas yang selalu menjadi sorotan paling banyak ketika masuknya keluhan terkait pelayanan publik pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya. Sehingga penulis berharap pihak Dispendukcapil Surabaya lebih fokus untuk memperbaiki kedua aspek yang menjadi faktor munculnya rasa ketidakpuasan warga Kota Surabaya pada pelayanan pembuatan KTP-el di kantor Dispendukcapil Surabaya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Dahmiri dan Suzana, Vera. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)*. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan Vol.5 No.3: hal 176-185.
- DISPENDUKCAPIL Surabaya. 2011. *Layanan Kependudukan Pembuatan KTP-el*.
- Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. Jurnal “Dialogue” JIAKP Vol.1 No.1: hal 109-116.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (edisi revisi). Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, Andi dkk. 2017. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintah Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung*. Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen Vol. 1, (2): hal 123-134.
- Kementerian PAN RI. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kementerian PAN Reformasi Dan Birokrasi RI. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik*.
- Kementerian PAN Reformasi Dan Birokrasi RI. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

- Kementerian Sekretariat Negara RI. 2013. *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Kholil, Muhammad dkk. 2011. *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. NGK CERAMICS INDONESIA*. Jurnal Ilmiah PASTI Vol. V Edisi 3: hal 48-63.
- Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. I No.2: hal 81-90.
- Moenir, A. S., Haji. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Morissan. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Prenamedia Group.
- Paramita, Meryana Santya. dkk. 2015. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma (Studi Kasus Pada "Restoran Dahlia" Pasuruan)*. *Jurnal Industria*, (online), Vol 4, Nomor 3: hal 102-115.
- Prima, Nikita Irani dkk. 2018. *Pentingnya Penerapan Model Service Quality (Servqual) Dalam Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos Ponorogo*. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* Vol. 2 No. 1: hal 50-55.
- Rahman, Aditya dkk. 2019. *Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP Di TPK DISPENDUKCAPIL Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang*. *Journal Of Public Policy And Management Review* Vol. 8 No. 4: hal 1-12.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* No.2 tahun XI: hal 56-65.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak.,dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak.,dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Suandi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. *Jurnal Ilmu Administrasi & Studi Kebijakan (JIASK)* Vol. 1 No. 2: hal 13-22.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafa'at, Mochtar. 2012. *Penelitian Kuantitatif Korelasional*. (online): (<https://www.pengembarailmu.com/2012/09/penelitian-kuantitas-korelasional.html?m=1>), diakses tanggal 25 Januari 2020.
- Utomo, Sad Dian. 2008. *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi* Vol. 15 No. 3: hal 161-167.
- Wibawa, Kevin. 2020. *Laporan terkait pencetakan KTP-el yang lambat*. (online): (<https://www.lapor.go.id/instansi/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-pemerintah-kota-surabaya/done>), diakses tanggal 25 Januari 2020.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain SERVQUAL, QFD, dan Kano*. Jakarta: Indeks.
- Wikipedia. 2019. *Kartu Tanda Penduduk*. (online): ([https://id.m.wikipedia.org/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk](https://id.m.wikipedia.org/Kartu_Tanda_Penduduk)), diakses tanggal 14 Desember 2019.
- Yusuf, A. Muri. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana