

PENGARUH PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT STUDI KASUS DI KECAMATAN DRAMAGA KABUPATEN BOGOR

Sufryanthi¹, Yahdi Kusnadi²

¹Program Studi Sistem Informasi

STMIK Nusa Mandiri Jakarta

Jl. Damai No.8 Warung Jati Barat Marga Satwa Jakarta Selatan

yanboo1991@gmail.com

²Program Studi Komputerisasi Akuntansi

AMIK BSI Jakarta

Jl. RS. Fatmawati No. 24 Jakarta Selatan

yahdi.ydk@bsi.ac.id

Abstract — *The creation of the e-ID CARD issued by the Government in this regard the Ministry of Interior gave the side the ease in making Residents Sign Cards (KTP) as official proof of identification for every citizen. The technique of data collection undertaken by way of ask a few questions or written statement to the respondent the owner or user of the e-ID CARD around the area of Kecamatan Dramaga, Bogor. From the analysis, the determination of the coefficient of 0,199 obtainable. 19.9% it means that the variable satisfaction celebrated influenced by quality of service, while the 80,1% community satisfaction variables affected by other variables that are not discussed in this study*

Intisari — Pembuatan e-KTP yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini Departemen Dalam Negeri memberikan sisi kemudahan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti resmi tanda pengenal bagi setiap warga negara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden pemilik atau pengguna e-KTP di sekitar daerah Kecamatan Dramaga, Bogor. Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,199. Artinya bahwa 19,9% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 80,1% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

Kata kunci : e-KTP, Pembuatan, Pelayanan, Kepuasan

akuntabel dan responsive terhadap masyarakat. Maka pemerintah membuat e-KTP sebagai kemudahan dalam pembuatan kartu tanda penduduk sebagai tanda pengenal setiaparganya.

Dengan kemudahan yang didapat membuat kesadaran penduduk masyarakat untuk lebih mengikuti peraturan pemerintah yang dibuat sederhana dan cara yang sudah dipermudah. Hal itu sejalan dengan keputusan Menpan yang telah dibuat untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman Menpan tersebut meliputi tata laksana pelayanan umum yang pada prinsipnya layanan publik itu harus mengacu pada kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, serta kenyamanan.

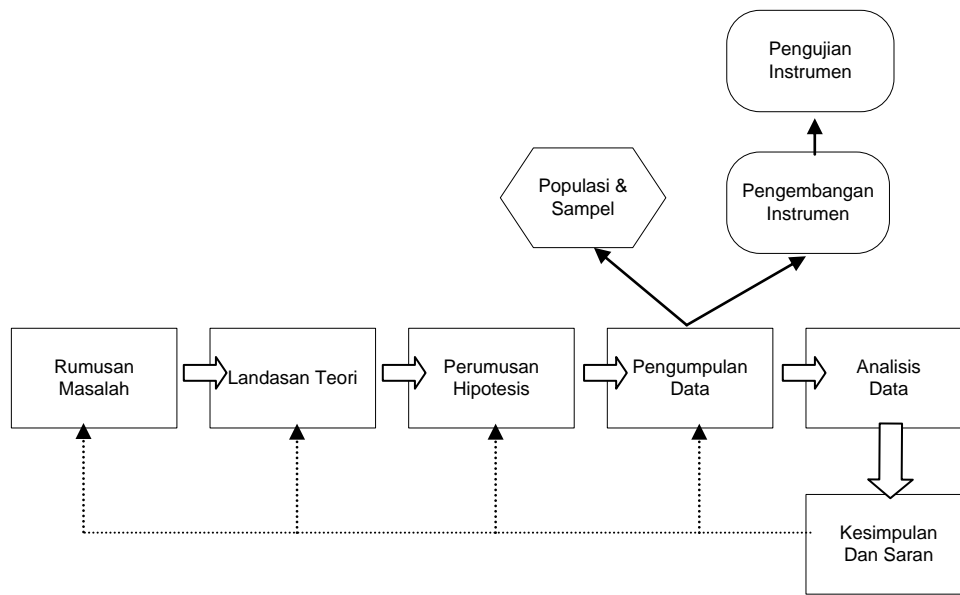
Menurut (Rezha, dkk, 2013), mengemukakan bahwa “Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat”.

PENDAHULUAN

Menciptakan tata pemerintahan yang baik adalah bagian dari pekerjaan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik pula bagi warga negaranya yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien,

BAHAN DAN METODE

Metode penelitian dilakukan sebagai sarana mengumpulkan data dan informasi, yang meliputi beberapa adalah tahapan penelitian yang peneliti kembangkan, sesuai dengan proses penelitian kuantitatif menurut (Sugiyono, 2009) :



Sumber : (Sugiyono, 2009)

Gambar 1. Struktural Penelitian

Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2009), instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan secara langsung untuk mendekati sasaran penelitian dan mampu membantu peneliti mendapatkan data penelitian. Dalam hal ini alat bantu yang digunakan peneliti mendapatkan sasaran penelitian dan mampu membantu peneliti untuk mendapatkan data yang

diperlukan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung (observasi) dan mengkaji beberapa studi pustaka mulai dari buku, *ebook*, literatur, dan lain sebagainya. Serta melakukan penyebaran kuisisioner sebagai pengambilan data.

a) Penyusunan kuesioner

Penentuan jumlah dan isi butir pernyataan dalam kuesioner dilakukan dengan mengacu pada definisi masing-masing variabel penelitian. Pernyataan kuesioner untuk mengukur variabel penelitian seperti tabel di bawah ini.

Tabel 1. Pernyataan kuesioner untuk mengukur variabel penelitian

| Variabel Laten Penelitian | Kode | Dimensi (Indikator) | No Item |
|--|------|---|---------|
| <i>Perceived Service of Quality (PSQ)</i> (Persepsi kualitas pelayanan) (Zeithaml and Parasuraman et al, 2005 dalam Isnan) | X1 | Kemudahan warga dalam pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan | 1 |
| | X2 | Tingkat kemudahan menemukan informasi yang dilakukan oleh kantor kecamatan Dramaga. | 2, 3 |
| | X3 | Tingkat kecepatan proses untuk pembuatan e-KTP. | 4 |
| | X4 | Tingkat pelayanan yang baik kepada pengguna yang baru membuat e-KTP. | 5 |
| | X5 | Tingkat kecepatan konfirmasi layanan. | 6 |
| | X6 | Ketersediaan e-KTP sesuai dengan yang telah dikonfirmasi pihak kecamatan. | 7 |
| | X7 | Mesin cetak pembuatan e-KTP berfungsi dengan baik. | 8 |
| | X8 | Tingkat kemudahan mengoperasikan mesin cetak e-KTP bagi pegawai kecamatan. | 9 |
| | X9 | Tingkat permasalahan gangguan jaringan. | 10 |
| | X10 | Tingkat keamanan data untuk tidak menyalahgunakan informasi yang diterima dari warga. | 11 |
| | X11 | Tingkat ketertiban saat proses pembuatan e-KTP | 12 |

| | | | |
|--|-----|--|----|
| | | berlangsung. | |
| | X12 | Tidak adanya proses pembayaran dalam pembuatan e-KTP. | 13 |
| <i>Satisfaction (S)</i> (Kepuasan Pelanggan) (Kotler and Keller, 2012 dalam Isnan) | Y1 | Tingkat kesesuaian layanan mesin cetak e-KTP dengan kebutuhan. | 14 |
| | Y2 | Tingkat kesesuaian layanan mesin cetak e-KTP dengan harapan | 15 |
| | Y3 | Tingkat kesediaan warga dalam menginformasikan pembuatan kartu tanda pengenal dalam bentuk e-KTP kepada orang yang belum memahami pembuatan e-KTP. | 16 |
| | Y4 | Tingkat keinginan untuk tetap mengikuti peraturan pembuatan e-KTP di kantor kecamatan. | 17 |

Sumber : (Zeithaml and Parasuraman et al, 2005)

b) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1. Studi Pustaka
2. Interview / Wawancara
3. Observasi

Pengumpulan data dan informasi dilakukan melalui pengamatan dan hasil dari data yang diperoleh dalam observasi, diberikan nilai dengan menggunakan *skala likert*, variabel yang

akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 2. Jawaban Instrumen Dalam *Skala Likert*

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2 | Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3 | Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4 | Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5 | Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor | 1 |

Sumber : Soegiyono (2009)

Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah warga yang telah memiliki e-KTP sebanyak 65 Orang.

Sampel Penelitian

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Menurut (Sugiyono, 2009), *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Alasan menggunakan teknik ini adalah karena jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti. Dengan cara ini hanya pemilik e-KTP di daerah kawasan Kecamatan Dramaga Bogor yang telah menggunakan layanan e-KTP, yang dapat dijadikan sampel. Sehingga tidak semua populasi

memperoleh peluang yang sama untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan dari *isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan, 1%, 5%, dan 10%. digunakan rumus sebagai berikut.

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \quad \dots (1)$$

Keterangan :

λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

P = Q = 0,5.

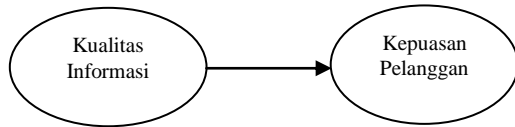
d = 0,05.

s = Jumlah sampel

Metode Analisis Data

Menurut (Dachlan, 2014) mengemukakan bahwa semua variabel yang terlibat merupakan variabel *observed* atau manifest. Bagaimana

seandainya variabel yang terlibat dalam analisis regresi merupakan variabel laten atau *unobserved*? Sebagai contoh, ingin diuji apakah kualitas informasi pada situs *e-commerce* mempengaruhi kepuasan para pengguna. Perhatikanlah model regresi linier sederhana berikut :



Sumber : (Dachlan, 2014)

Gambar 2. Diagram jalur regresi linier sederhana dengan variabel laten

Dari penjeleasan diatas tersebut maka analisis data yang dilakukan pada penulisan

penelitian ini yang digunakan adalah analisis regresi linier. Karena hanya terdapat satu variabel independen dalam penelitian ini maka disebut dengan regresi sederhana (*simple regression*). Tujuan dari analisis ini adalah menghasilkan model regresi dalam bentuk persamaan matematis.

Untuk melakukan analisis terhadap model tersebut, maka variabel-variabel laten tersebut harus diperlakukan bagaikan variabel *observed*, yaitu dengan memberinya nilai atau skor. Nilai tersebut dapat diperoleh dari hasil penjumlahan atau rata-rata nilai variabel-variabel indikatornya. Sebagai contoh, perhatikan tabel III.3. yang menunjukkan bahwa variabel laten X diberi nilai dari skor rata-rata indikatornya, yaitu X1, X2, dan X3.

Tabel 3. Memberi nilai variabel laten X dengan rata-rata nilai indikator

| Responden | X1 | X2 | X3 | X |
|-----------|----|----|----|------|
| Resp 1 | 4 | 5 | 3 | 4,00 |
| Resp 2 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| Resp 3 | 3 | 4 | 4 | 3,67 |
| K | K | K | K | K |

Sumber : (Dachlan, 2014)

Selanjutnya, analisis regresi dengan cara sebagaimana biasa diterapkan untuk variabel kualitas informasi (X) dan kepuasan pengguna (Y) yang telah ada nilainya ini (bagaikan variabel *observed*). Dalam kasus yang demikian ini, peneliti harus melakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk semua indikator yang mengukur masing-masing variabel lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini dianalisis secara regresi linier sederhana. Menurut (Priyatno, 2009) analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan cara menganalisis hubungan linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen, untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen.

Tujuan pengujian ini untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel tidak bebas. Peneliti menggunakan skala Likert untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Disini responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap indikato yang tersaji dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan didalam kuesioner. Hasil pengumpulan kuesioner yang berhasil di himpun dan layak di analisis dapat ditunjukkan pada tabel IV.1 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Pengumpulan Data

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|---|--------|------------|
| Kuesioner yang terkumpul | 65 | 100% |
| Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap | 0 | 0% |
| Kuesioner yang tidak memenuhi syarat | 0 | 0% |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Data tabel 4 ditunjukkan bahwa jumlah kuesioner yang terkumpul dan terisi oleh responden sebanyak 65 orang (100%), kuesioner yang tidak memenuhi syarat sebanyak 0 (0%), dan kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap sebanyak 0 (0%).

Dalam penelitian ini digunakan skala Likert yang berisi pertanyaan ataupun pernyataan positif. Dimana, untuk jawaban yang diberikan akan dinilai sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Skala Likert

| | |
|---------------------|---|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu/Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber : Soegiyono (2009)

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan eksperimen kepada sejumlah warga atau masyarakat yang dipilih menjadi responden. Peneliti menyebarkan kuesioner untuk di isi oleh

para responden. Jumlah responden yang berhasil dijangkau dalam penelitian ini mencapai 65 orang. Seluruh data dalam penelitian ini selanjutnya diolah dengan *software*. Sebelum sampai pada analisis dan pembahasan, terlebih dahulu disajikan data analisis regresi linier sederhana responden yang meliputi : jenis kelamin responden, dan pendidikan responden yang menggunakan e-KTP.

Deskripsi Responden

Data demografis respondennya juga diteliti guna mendapatkan gambaran umum sampel yang terlibat dalam penelitian ini.

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan tabel IV.1, di lihat dari jenis kelamin responden, responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau 49%, dan responden dengan jenis kelamin wanita sebanyak 37 orang atau 51%.

Tabel 6. Jumlah Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin Responden | Jumlah | Persentase |
|-------------------------|----------|------------|
| Laki-laki | 30 Orang | 46% |
| Perempuan | 35 Orang | 54% |
| Total | 65 | 100% |

a. Uji Validitas

Tabel 8. Pengujian Validitas Variabel Bebas (Kualitas Pelayan)

| Instrument Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keputusan |
|-----------------------|----------|---------|-------------|
| 1. | 0,217 | 0,244 | Tidak valid |
| 2. | 0,541 | 0,244 | Valid |
| 3. | 0,575 | 0,244 | Valid |
| 4. | 0,709 | 0,244 | Valid |
| 5. | 0,708 | 0,244 | Valid |
| 6. | 0,557 | 0,244 | Valid |
| 7. | 0,789 | 0,244 | Valid |
| 8. | 0,640 | 0,244 | Valid |
| 9. | 0,690 | 0,244 | Valid |
| 10. | 0,366 | 0,244 | Valid |
| 11. | 0,604 | 0,244 | Valid |
| 12. | 0,450 | 0,244 | Valid |
| 13. | 0,203 | 0,244 | Tidak valid |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian bahwa 11 item dinyatakan *valid* dan 2 item dinyatakan tidak *valid*. Berikut di bawah ini hasil dari perhitungan uji validitas pembuatan e-KTP (Kualitas Pelayanan) melalui perhitungan SPSS *Statistic* 15.0:

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

2. Pendidikan Responden

Berdasarkan tabel 4 dibawah ini merupakan pembagian kuota jumlah warga yang dijadikan sampel dalam penelitian.

Tabel 7. Kuota Jumlah Responden Menurut Pendidikan

| Kuota | Jumlah | Persentase |
|--------------------|----------|------------|
| SD | 26 Orang | 40% |
| SMP atau Sederajat | 20 Orang | 31% |
| SMA atau Sederajat | 17 Orang | 26% |
| Peguruan Tinggi | 2 Orang | 3% |
| Total | 65 Orang | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Perhitungan Statistika

Perhitungan statistika adalah perhitungan secara matematis yang menggunakan beberapa pengujian yaitu : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan analisa regresi linier sederhana. Yang terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna akan dilakukan agar data yang sedang diolah tersebut sudah *valid* atau tidak *valid*.

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .824 | 11 |

Sumber : Data Olahan (2015)

Gambar 3. Reliability Statistic (Kualitas Pelayanan)

Cronbach's Alpha merupakan koefisien reliabilitas instrumen dimana, dalam kasus ini

nilai *cronbach's alpha* adalah 0,824 dengan total item pertanyaan sebanyak 11.

| | Mean | Std. Deviation | N |
|-----|------|----------------|----|
| P1 | 4.02 | .279 | 65 |
| P2 | 3.82 | .527 | 65 |
| P3 | 3.74 | .619 | 65 |
| P4 | 3.80 | .592 | 65 |
| P5 | 3.20 | .642 | 65 |
| P6 | 3.66 | .735 | 65 |
| P7 | 3.86 | .527 | 65 |
| P8 | 3.94 | .429 | 65 |
| P9 | 3.77 | .656 | 65 |
| P10 | 3.83 | .486 | 65 |
| P11 | 3.80 | .474 | 65 |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 4. Item Statistics

Keterangan :

1. *Mean* merupakan nilai rata-rata per item pernyataan,
2. *Std. Deviation* merupakan akar kuadrat dari varian (nilai rata-rata nilai),
3. *N* merupakan jumlah responden.

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| P1 | 37.42 | 12.528 | .468 | .409 | .817 |
| P2 | 37.62 | 11.584 | .465 | .435 | .812 |
| P3 | 37.69 | 10.716 | .599 | .531 | .799 |
| P4 | 37.63 | 10.674 | .648 | .529 | .794 |
| P5 | 38.23 | 11.305 | .420 | .502 | .818 |
| P6 | 37.77 | 9.868 | .676 | .647 | .790 |
| P7 | 37.57 | 11.280 | .558 | .516 | .804 |
| P8 | 37.49 | 11.473 | .646 | .607 | .800 |
| P9 | 37.66 | 12.009 | .240 | .335 | .837 |
| P10 | 37.60 | 11.525 | .536 | .532 | .807 |
| P11 | 37.63 | 12.205 | .332 | .499 | .823 |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 5. Item-Total Statistics (Kualitas Pelayanan)

Keterangan :

Corrected Item-Total Correlation adalah hasil r hitung dari masing-masing item pernyataan.

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 41.43 | 13.530 | 3.678 | 11 |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 6. Scale Statistics (Kualitas Pelayanan)

Keterangan :

1. *Mean* merupakan nilai rata-rata per item pernyataan,
2. *Variance* merupakan ukuran seberapa jauh data tersebar di sekitar rata-rata,
3. *Std. Deviation* merupakan akar kuadrat dari varian (nilai rata-rata nilai),
4. *N of Items* merupakan jumlah item pernyataan

Tabel 9. Pengujian Validitas Variabel Tidak Bebas (Kepuasan Masyarakat)

| Instrument Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keputusan |
|-----------------------|----------|---------|-----------|
| 1. | 0,411 | 0,244 | Valid |
| 2. | 0,801 | 0,244 | Valid |
| 3. | 0,819 | 0,244 | Valid |
| 4. | 0,738 | 0,244 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian diperoleh dari tabel IV.12 dapat disimpulkan bahwa 4 item dinyatakan *valid*. Berikut hasil dari perhitungan uji validitas pembuatan e-KTP (Kepuasan Masyarakat) melalui perhitungan SPSS Statistics 15.0 :

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .674 | 4 |

Sumber : Data Olahan (2015)
Gambar 7. Reliability Statistics (Kepuasan Masyarakat)

Cronbach's Alpha merupakan koefisien reliabilitas instrumen dimana, dalam kasus ini nilai *cronbach's alpha* adalah 0,674 dengan total item pernyataan sebanyak 4.

| | Mean | Std. Deviation | N |
|----|------|----------------|----|
| p1 | 3.91 | .292 | 65 |
| p2 | 3.80 | .536 | 65 |
| p3 | 3.91 | .579 | 65 |
| p4 | 3.97 | .467 | 65 |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 8 . *Item Statistics* (Kepuasan Masyarakat)

Keterangan :

1. *Mean* merupakan nilai rata-rata per item pernyataan,
2. *Std. Deviation* merupakan akar kuadrat dari varian (nilai rata-rata nilai),
3. N merupakan jumlah responden.

| Mean | Variance | Std. Deviation | N of Items |
|-------|----------|----------------|------------|
| 15.58 | 1.872 | 1.368 | 4 |

Sumber : Data primer yang diolah, 2015
Gambar 9. *Scale Statistics* (Kepuasan Masyarakat)

Keterangan :

1. *Mean* merupakan nilai rata-rata per item pernyataan,
2. *Variance* merupakan ukuran seberapa jauh data tersebar di sekitar rata-rata,
3. *Std. Deviation* merupakan akar kuadrat dari varian (nilai rata-rata nilai),
4. *N of Items* merupakan jumlah item pernyataan.

b. Pengujian Reliabilitas

Berikut ini adalah pengujian reliabilitas antara dua variabel yaitu, variabel kualitas pelayanan, untuk mendapatkan nilai *cronbach's alpha*, kriteria *reliable*, dan untuk variabel kepuasan masyarakat, untuk mendapatkan nilai *cronbach's alpha*, kriteria tidak *reliable*, dan keterangan yang dapat dilihat dari tabel 10.

Tabel 10. Pengujian Reliabilitas Masing-Masing Variabel

| Variabel | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Kriteria <i>Reliable</i> | Keterangan |
|---------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,824 | 0,244 | <i>Reliable</i> |
| Kepuasan Masyarakat | 0,674 | 0,244 | <i>Reliable</i> |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* jika nilai *cronbach's alpha* > 0,244. Dengan meliha tabel *Reliability Statistic* dapat mengetahui nilai *cronbach's alpha* dan jumlah item pernyataan atau pertanyaan. Seperti tabel sebelumnya, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai *cronbach's alpha* adalah 0,824 > 0,244. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel kualitas pelayanan memberikan keterangan yaitu *reliable*, dan pada variabel kepuasan masyarakat mendapatkan nilai *cronbach's alpha* adalah 0,674 > 0,244. Dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada variabel kepuasan masyarakat memberikan keterangan yaitu *reliable*.

c. Pengujian Normalitas

Berikut ini adalah pengujian normalitas antara dua variabel yaitu, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat, tetapi sebelum memasuki uji normalitas maka akan dihitung secara *descriptives* untuk variabel kualitas pelayanan.

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|---------------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| Kualitas_pelayanan | 65 | 100.0% | 0 | .0% | 65 | 100.0% |
| Kepuasan_masyarakat | 65 | 100.0% | 0 | .0% | 65 | 100.0% |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 10. Perhitungan Secara Deskriptif

Keterangan : N menunjukkan "jumlah responden"

| Descriptives | | | Statistic | Std. Error |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------|-----------|------------|
| Kualitas_pelayanan | Mean | | 41.43 | .456 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 40.52 | |
| | | Upper Bound | 42.34 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 41.57 | |
| | Median | | 42.00 | |
| | Variance | | 13.530 | |
| | Std. Deviation | | 3.678 | |
| | Minimum | | 27 | |
| | Maximum | | 51 | |
| | Range | | 24 | |
| | Interquartile Range | | 3 | |
| | Skewness | | -1.173 | .297 |
| | Kurtosis | | 4.537 | .586 |
| | Kepuasan_masyarakat | Mean | | 15.58 |
| 95% Confidence Interval for Mean | | Lower Bound | 15.25 | |
| | | Upper Bound | 15.92 | |
| 5% Trimmed Mean | | | 15.71 | |
| Median | | | 16.00 | |
| Variance | | | 1.872 | |
| Std. Deviation | | | 1.368 | |
| Minimum | | | 10 | |
| Maximum | | | 18 | |
| Range | | | 8 | |
| Interquartile Range | | | 0 | |
| Skewness | | | -1.996 | .297 |
| Kurtosis | | | 4.997 | .586 |

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 11. Uji Normalitas

Selanjutnya adalah pengujian normalitas untuk 2 variabel, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Kolmogorov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 65 |
| Normal Parameters a,b | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.22449597 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .318 |
| | Positive | .161 |
| | Negative | -.318 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 2.564 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .000 |

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 12 : Pengujian Normalitas Dengan Perhitungan

Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Jika probabilitasnya (nilai sig.) > 0,05 maka H0 tidak ditolak, sebaliknya jika probabilitasnya (nilai Sig.) < 0,05 maka H0 ditolak. Dapat disimpulkan pada tabel diatas nilai sig. = 2,564 > 0,05, sehingga H0 tidak ditolak, yang berarti data residual berdistribusi normal.

Analisa Regresi Linier Sederhana

Dari output dapat dilihat bahwa variabel independen yang dimasukkan ke dalam model adalah "Kualitas_pelayanan" dan variabel dependennya adalah "Kepuasan_masyarakat" dan

tidak ada variabel yang dikeluarkan (*removed*). Sedangkan metode regresi menggunakan *Enter*.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .446 ^a | .199 | .186 | 1.234 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas_pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 12. Uji Regresi Linier Sederhana

Keterangan dari *output Model Summary* :

- Dalam regresi sederhana angka **R** ini menunjukkan korelasi sederhana (korelasi *Pearson*) antara variabel X terhadap Y. Angka R didapat 0,446, artinya korelasi antara variabel "Kualitas_pelayanan" dengan "Kepuasan_masyarakat" sebesar 0,446. Hal ini berarti terjadi hubungan yang sangat erat karena nilai mendekati 1. Pada nilai R Square (R^2) didapat sebesar 0,199, artinya persentase sumbangan pengaruh variabel "Kualitas_pelayanan" terhadap "Kepuasan_masyarakat" sebesar 19,9%, sedangkan sisanya sebesar 80,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.
- Nilai *Adjusted R Square* biasanya digunakan untuk mengukur sumbangan pengaruh jika dalam regresi menggunakan lebih dari dua variabel independen.
- Nilai yang diperoleh pada *Standard Error of the Estimate* adalah sebesar 1,234. Artinya, kesalahan dalam memprediksi "Kepuasan_pelayanan" sebesar 123,4%. (Priyatno, 2009:134).

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.713 | 1.744 | | 4.995 | .000 |
| | Kualitas_pelayanan | .166 | .042 | .446 | 3.955 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_masyarakat

Sumber : Data primer yang diolah (2015)
Gambar 13 : Pengujian Regresi Linier

Berdasarkan hasil analisis tersebut diperoleh model regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + bX \iff Y = 8,713 + 0,166X$$

Keterangan :

- nilai konstanta (a) adalah 8,713; artinya, jika Kepuasan_masyarakat bernilai 0 (nol), maka

- Kualitas_pelayanan bernilai positif, yaitu 8,713.
- d. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas_pelayanan (b) bernilai positif, yaitu 0,166; ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Kepuasan_masyarakat sebesar 1%, maka Kualitas_pelayanan juga akan meningkat sebesar 16,6%. (Priyatno, 2009).

KESIMPULAN

Tentang proses pembuatan e-KTP menurut pemerintah sudah cukup memudahkan masyarakatnya untuk melakukan prosedur pembuatannya. Sedangkan bagi masyarakatnya sendiri cukup rumit, karena setiap warga yang membuat e-KTP diharuskan untuk mendapatkan surat pengantar dari kantor desa, setelah itu ke kecamatan untuk melakukan cek sidik jari, tanda tangan dan pengisian data secara terkomputerisasi atau yang lebih dikenal dengan perekaman data, yang nantinya data diolah oleh kantor pemerintah daerah untuk dibuatkan dalam bentuk e-KTP, sedangkan waktu yang diberikan untuk mendapatkan e-KTP tersebut membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu sekitar 2 sampai 3 bulan lamanya.

1. Hal yang sangat mempengaruhi masyarakat untuk ikut serta dalam pembuatan e-KTP sendiri yaitu kebijakan pemerintah yang mengharuskan program e-KTP dijalankan karena dengan adanya e-KTP tidak ada lagi alasan bagi warganya untuk memiliki dua kartu tanda penduduk, dan jelasnya berapa data warga negara indonesia lebih *valid*. Dan adanya kepentingan masyarakat terhadap kartu tanda penduduk sebagai identitas resmi yang diberikan pemerintah.
2. Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,199. Artinya bahwa 19,9% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 80,1% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Kualitas pelayanan yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem dan privasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima proses pelayanan dalam perekaman e-KTP.

REFERENSI

Dachlan, Usman. 2014. Panduan Lengkap Struktural Equation Modeling Tingkat Dasar. Semarang : Lentera Ilmu.

- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Diambil dari : <https://books.google.co.id/books?hl=id&id=kWGVXrjpcjQC&q=kepuasan+pelanggan#v=snippet&q=kepuasan%20pelanggan&f=false> . (2005)
- Isnan, Muhammad Ariefian. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online Reservation Ticket* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang). Semarang : Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keprilakuan. Yogyakarta : Andi Offset.
- Larasati, Dewi. 2011. Kajian Sistem Informasi Perpustakaan Digital Berdasarkan Pendekatan UTAUT Studi Kasus : SMKN57 Jakarta. Jakarta : STMIK Nusa Mandiri.
- Moeljono, Djokosantoso. 2006. Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi. Diambil dari : https://books.google.co.id/books?id=WyEjyt_a8Q4C&hl=id. (Maret 2006)
- Nurfaizal, Yusmedi Berlilana. 2013. *Importance Performance Analisis* Pada Kantor Kecamatan Purwokerto Utara Kabupaten Banyumas (Studi kasus : Pelayanan e-KTP). STMIK Amikom Purwokerto : Jurnal Pro Bisnis Vol. 6, No. 1 Februari 2013 : 58-69. Diambil dari : <http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/probisnis/article/download/329/303>
- Prasetyo, Arfhan. 2011. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Dalam Membeli Produk Islami Bagi Wanita Muslimah : Studi Kasus Toko Online Madinnah Agency. Jakarta : STMIK Nusa Mandiri.
- Priyatno, Duwi. 2009. 5 JAM BELAJAR OLAH DATA DENGAN SPSS 17. Yogyakarta : Andi Offset.
- Rezha, Fahmi Rochmah, Siti Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kota Depok). Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1, No. 5, 2013 : 981-990. Diambil dari : <http://administrasipublik.studentjournal.uob.ac.id/index.php/jap/article/view/116>
- Santoso, Singgih. 2013. Menguasai SPSS 21 di Era Informatika. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.
- Theresa C Y Liong, Adji, Nur. 2010. The Marta Tilaar Way : Sukses Meraih Bisnis. Jakarta : Buku Kompas.

Vyandri, Masadib Akmal Hakim, Abdul Panirengu, Stefanus. 2014. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Universitas Brawijaya Malang : Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 2, No. 2, 2014 : Hal. 189-194. Diambil dari : <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/358>

BIODATA PENULIS



Sufryanthi, S.Kom dilahirkan di kota Bogor, pada tanggal 31 Agustus 1991, beliau adalah mahasiswa dari STMIK Nusa Mandiri Jakarta, Untuk dapat berkorespondensi dengan beliau dapat melalui email sebagai berikut: yanboo1991@gmail.com dan

ryuneiginoyaiba@gmail.com



Yahdi Kusnadi, M.Kom dilahirkan di Jakarta, pada tanggal 04 Januari 1971. Saat ini beliau bekerja sebagai Staf Akademik di Bina Sarana Informatika sejak tahun 1995, memiliki pangkat akademik Lektor. Beliau mengajar mata kuliah untuk bidang aplikasi komputer. Sarjana ilmu komputer dari Universitas Gunadarma lulus tahun 1995 dan Magister Ilmu Komputer lulus tahun 2010. Banyak sudah tulisan ilmiah yang beliau buat antara lain: a). Harmonisasi bisnis IT di

Perguruan Tinggi (diterbitkan dalam Jurnal Ilmiah Paradigma Vol 2 No. 1. Maret 1998), b). Membangun Jaringan Kecil (diterbitkan dalam Jurnal Ilmiah Paradigma Vol 1 No.2. September 1998), c). Perencanaan Jaringan Nirkabel Broadband Wireless Access (BWA) 802.16A/E Wimax Frekuensi 3.3 Ghz Untuk Aplikasi Neighbour Community Pada Perumahan Grand Depok City Depok yang dimuat pada Jurnal Paradigma (Vol. Xii No. 2 September 2010), d). Peran Pendidikan Dan Pengaruhnya Terhadap Kesiapan Tenaga Kerja yang dimuat pada Jurnal Widya Cipta (Vol. I No. 2 September 2010), e). Implementasi Pendidikan Jarak Jauh Sebagai Dasar Pengembangan Pendidikan Berbasis E-Learning yang dimuat pada Jurnal Cakrawala (Vol. Xi No. 1 Maret 2011), f). Kajian Pengukuran Tingkat Kematangan Keamanan Sistem Informasi Pada Pengolahan Data Elektronik (PDE) Menggunakan Framework Cobit 4.1 Studi Kasus: Smk Negeri 24 Jakarta Yang Dimuat Pada Jurnal Paradigma (Vol. Xiii No. 2 September 2011), g). Attendance System Analysis Electrical Effectiveness In Improving Performance Support Teachers Yang Dimuat Pada Proceeding : International Seminar Of Information Technology (ISIT) 2010. "Green Technology For Better World". October 23TH, 2010 University Of BSI Bandung dan h). Instalasi Dan Konfigurasi Jaringan Vsat Menggunakan Modem Gilat Pada Pt. Indo Pratama Teleglobal Jakarta yang dimuat pada Jurnal Techno (Vol. XII No. 2 September 2015). Untuk korespondensi dapat dilakukan melalui email yahdi.ydk@bsi.ac.id dan yahdi_k@yahoo.com.