



Artikel

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Sitti Rahmawati Arfah^{1*}; Riskasari²; Indri Apriani Nur³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Makassar

* Korespondensi : strahmawatiarfah@unismuh.ac.id

Abstrak

Kepuasan masyarakat merupakan variabel penting yang relevan untuk dibahas, mengingat sebagai penyelenggara pelayanan publik baik di level kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dituntut meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai secara berkala sesuai dengan perkembangan waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah 59 responden masyarakat pengguna layanan e-KTP di Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan studi literatur. Teknik pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R²). Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan e-KTP serta kinerja pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan besar pengaruh 58,9%. Temuan ini menjadi rekomendasi penting bagi Kecamatan Bontoala untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara optimal agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan kepuasan pelayanan e-KTP secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat; Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan.*

Abstract

Community satisfaction is an important variable that is relevant for discussion, considering that as public service providers both at the ministries/agencies and local government levels are required to improve the quality of public services and employee performance on a regular basis in accordance with the times. The purpose of this study was to find out how much influence the quality of id card services and employee performance have on community satisfaction partially and simultaneously. The research method used is a survey research type with a quantitative approach. The research sample was 59 community respondents using the id card service in Bontoala District Makassar City. Data collection techniques using questionnaires, documentation and literature studies. The hypothesis testing technique uses multiple regression analysis, t test, F test and the coefficient of determination (R²). Based on the results of the analysis, the quality of id card services and employee performance have proven to have a significant effect on community satisfaction with a large influence of 58.9%. This finding is an important recommendation for Bontoala District to improve service quality strategies and employee performance optimally so that the community as service users can feel satisfaction with id card services as a whole.

Keywords: *Community Satisfaction; Employee Performance; Service Quality*

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

1. Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, tujuannya untuk mewujudkan pemerataan kualitas di semua tingkatan penyelenggara pelayanan publik baik di level kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Menurut Mulyadi, Deddy dkk (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Didik Sukriono Sirajuddin dkk, 2011). Pada dasarnya pelayanan publik merupakan suatu hal yang tidak berbentuk akan tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat, masyarakat tentu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apabila aparatur memperlakukan dengan baik pelanggan/masyarakat sehingga akan menimbulkan perasaan puas untuk masyarakat itu sendiri.

Dalam pemberian pelayanan, kinerja pegawai juga merupakan hal yang sangat penting. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mendorong pegawai untuk melakukan baik atau tidaknya suatu kualitas pelayanan. Kaswan (2017) berpendapat bahwa kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi. Setiap pegawai dalam hal pelaksanaan penilaian kualitas maupun kuantitas pekerjaan tidak sama, pada dasarnya setiap orang memiliki kapasitas yang berbeda satu dengan lainnya.

Hasil dari kualitas pelayanan dan kinerja pegawai adalah suatu kepuasan masyarakat jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai baik maka masyarakat akan merasa puas. Menurut Kotler (2006) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi, pada dasarnya kepuasan pelanggan sangat berpengaruh besar untuk kelangsungan organisasi atau instansi di masa yang akan datang.

Dalam melayani masyarakat, pemerintah kota Makassar juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional. Keluhan yang sering terdengar dari masyarakat adalah pelayanan yang kurang ramah, lambannya proses pembuatan KTP dan KK yang sering kali melewati batas target waktu pelayanan yang ditetapkan yakni melebihi 5 hari. Sehingga ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan. Kecamatan Bontoala Kota Makassar sendiri juga memiliki masalah keterbatasan sumber daya bahan pembuatan e-KTP yang jumlahnya terbatas karena beberapa masalah di pusat. Selain itu, salah satu warga Kecamatan Bontoala mengeluhkan layanan e-KTP yang dinilai sangat lambat dalam menjalani sesi pemotretan e-KTP dan pengambilan sidik jari.

Tentu kepuasan masyarakat merupakan faktor penting yang sangat bermakna untuk meningkatkan layanan yang berkesinambungan. Instansi dituntut harus mampu untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada di lembaga meliputi dari sarana, prasarana dan sumberdaya manusia serta teknologi. Dengan melihat latar belakang diatas, maka kajian ini dirasa penting untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial dan simultan

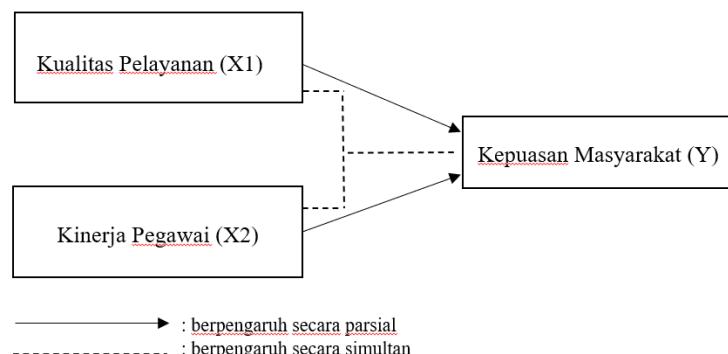
Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

2. Metode Penelitian

H1 : diduga variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H2 : diduga variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y)

H3 : diduga variabel kinerja pegawai (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y)



Penelitian ini menggunakan tipe penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan dengan cara sensus kebeberapa orang tertentu yang menggunakan jasa layanan e-KTP di Kecamatan Bontoala. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat, maka peneliti menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan e-KTP Kecamatan Bontoala, dan dokumentasi berupa data tertulis yang diperoleh dari perpustakaan maupun dokumen yang merupakan data olahan dari Kecamatan Bontoala tahun 2020-2021.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan dan menyajikan data yang diterima dari Kecamatan Bontoala dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif. Dalam pengujian hipotesis, uji statistik yang digunakan dilakukan melalui 3 (tiga) metode pendekatan meliputi (1) Uji Parsial (T-test), (2) Koefisien Determinasi (adjust R²), dan (3) Uji Simultan (F-test).

Langkah-langkah penelitian analisis kuantitatif, yaitu merumuskan permasalahan, menentukan tujuan dan urgensi penelitian. Proses selanjutnya adalah melakukan tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan landasan kemudian mencari teori atau konsep yang dianggap dapat membantu untuk mempertajam analisis peneliti. Selanjutnya menentukan instrumen metode pengumpulan data dengan cara kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yaitu analisis kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang ditetapkan, setelah mengumpulkan data dan menganalisis data dengan menggunakan teknik analisis kuantitatif, tahap selanjutnya menarik kesimpulan atas hasil penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Analisis Regresi

3.1.1. Model Regresi

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan e-KTP (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kecamatan Bontoala. Hasil model regresi, dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 1. Model Regresi

Variabel	Koefisien	Standardized Koefisien	t	Sig.
(Konstanta)	4.494	-	1.333	0.188
X_1	0.164	0.396	2.945	0.005
X_2	0.123	0.420	3.119	0.003

Sumber: data primer diolah, 2022

Persamaan regresi dari hasil estimasi analisis regresi linier berganda adalah

$$\hat{Y} = 4.494 + 0.164 X_1 + 0.123 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X_1 = Kualitas Pelayanan e-KTP

X_2 = Kinerja Pegawai

Persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 4.494 yang berarti jika kualitas pelayanan e-KTP (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) bernilai 0, maka kepuasan masyarakat (Y) bernilai positif sebesar 4.494.

Nilai koefisiensi regresi variabel kualitas pelayanan e-KTP (X_1) adalah sebesar 0.164. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada kinerja pegawai (X_2), maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan 0.164 dengan asumsi bahwa variabel bebas dianggap konstan atau tetap.

Nilai koefisiensi variabel kinerja pegawai (X_2) adalah sebesar 0.123. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan 1% pada kualitas pelayanan e-KTP (X_1), maka kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.123 dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya konstan atau tetap.

Berdasarkan interpretasi tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan kata lain bahwa kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai meningkat maka akan diikuti adanya peningkatan kepuasan masyarakat.

3.1.2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X_1) dan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat diambil dengan membandingkan nilai signifikansi dengan derajat kepercayaan (α) yaitu 0.05, apabila nilai $sig < 0.05$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya apabila nilai > 0.05 maka H_0 diterima. Hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas (X_1) dan (X_2) terhadap variabel terikat (Y)

$H_1 \neq$ ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X_1) dan (X_2) terhadap variabel terikat (Y)

Selain menggunakan cara tersebut pengujian simultan juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan besarnya nilai F_{hitung} dan F_{tabel} . Apabila diperoleh $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil pengujian hipotesis Uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Tabel 2. Hasil Uji Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	717.372	2	358.686	40.209	.000 ^b
	Residual	499.544	56	8.920		
	Total	1216.915	58			

a. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors : (Constant), Kinerja Pegawai (X₂), Kualitas Pelayanan e-KTP (X₁)

Sumber: data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar $40.209 > F_{tabel} 3.160$ dengan nilai signifikansi $0.000 (< \alpha 0.05)$. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan e-KTP (X₁) dan kinerja pegawai (X₂) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3.1.3. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t menjelaskan pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Nilai t_{hitung} dengan taraf signifikansi 0.05 dan df = 56 sebesar 2.003. nilai df diperoleh dari $n-k-1 = 59-2-1=56$, dimana n merupakan banyaknya observasi, k merupakan jumlah variabel bebas. Hasil dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji t

Variabel	Koefisien	Standardized Koefisien	t	Sig.
(Konstanta)	4.494	-	1.333	0.188
X ₁	0.164	0.396	2.945	0.005
X ₂	0.123	0.420	3.119	0.003

Sumber : data primer diolah, 2022

Penjelasan pada tabel sebagai berikut :

Variabel Kualitas Pelayanan e-KTP (X₁)

Besarnya t_{hitung} variabel X₁ terhadap Y sebesar 2.945. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.945 > 2.003$). nilai signifikansinya $0.005 < 0.05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H₀ ditolak dan H₂ diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X₁ yaitu variabel kualitas pelayanan e-KTP berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi < 0.05 yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Variabel Kinerja Pegawai (X₂)

Besarnya t_{hitung} variabel X₂ terhadap Y sebesar 3.119. Hal tersebut berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.119 > 2.003$). Nilai signifikansinya $0.003 < 0.05$. Berdasarkan perhitungan tersebut maka H₀ ditolak dan H₃ diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel X₂ yaitu variabel kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai signifikansi < 0.05 yang berarti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y.

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji hipotesis parsial yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara parsial kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Kriteria pengujian menyatakan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $p\ value < level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$ maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

3.2. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Hasil analisis untuk mengetahui hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.589	.575	2.98671

Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan e-KTP (X1)

Dependent Variabel: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui bahwa besarnya X_1 dan X_2 terdapat pengaruh terhadap variabel Y sebesar 58.9%. Kelemahan yang mendasar dari penggunaan koefisiensi determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka nilai R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak. Banyaknya penelitian yang menganjurkan *adjusted R²*.

Nilai *adjusted R²* square yang merupakan R yang telah disesuaikan sebesar 58.9%, angka 58.9% memiliki arti bahwa variabel kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya sebesar 41.1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi dalam penelitian ini.

4. Pembahasan

Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan masyarakat dan menggunakan dua variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan e-KTP (X_1) dan kinerja pegawai (X_2), penelitian ini dilakukan untuk menjawab hipotesis yang telah ditetapkan oleh software SPSS 25.0. Adapun hasil penelitian ini sebagai berikut:

4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan e-KTP (X_1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel kualitas pelayanan e-KTP (X_1) adalah 2.945 sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.003, dengan kata lain karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig\ t\ (0.001) > \alpha = 0.05$, maka pengaruh kualitas pelayanan e-KTP (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak H_2 diterima. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan e-KTP berpengaruh postif terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tingginya kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Mauludin (2013) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang terima atau peroleh. Kualitas pelayanan sangatlah penting sehingga harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu membuat masyarakat merasa lebih sejahtera sebagaimana dijelaskan dalam pembukaan UUD 1945 (Hardiyansyah, 2018; Jamaluddin,

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

2016). Senada dengan pernyataan Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah layanan yang diberikan kepada konsumen sebagai standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan adalah hal yang tidak bisa dipisahkan dari masyarakat, hal ini sejalan dengan pelayanan yang dilakukan oleh pelayanan e-KTP di Kecamatan Bontoala, setiap unit khususnya memiliki tugas dan wewenang untuk menjalankan pelayanan e-KTP dengan sebaik mungkin sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlalu. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan e-KTP sudah seharusnya mendapatkan pelayanan yang maksimal dari para pegawai khusus pada unit pelayanan e-KTP di Kecamatan Bontoala.

Pada dasarnya kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Kecamatan Bontoala sudah baik, dan banyak dari sebagian masyarakat yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai. Keberhasilan suatu pelayanan publik adalah ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan, hal ini sejalan dengan Hardiansyah (2011) yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat.

Masyarakat berhak untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas, begitu juga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan e-KTP, sudah menjadi kewajiban pegawai untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat karena sudah menjadi kewajiban setiap kantor untuk menyediakan segala kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Kantor Kecamatan Bontoala saat ini sebagai salah satu kantor yang menyediakan segala kebutuhan masyarakat dengan baik, sarana dan prasarana yang tersedia juga sangat nyaman untuk masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, dan masyarakat juga dapat menikmati berbagai fasilitas yang ada. Segala fasilitas umum yang ada tersebut diharapkan mempermudah pelayanan yang ada, dan masyarakat puas dengan pelayanan yang dilakukan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk pemberian suatu pelayanan yang baik dari pemberi pelayanan terhadap penerima pelayanan. Bentuk yang diterima dalam suatu pelayanan berbeda-beda tergantung setiap individu yang memberikan pelayan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat dan bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan standar yang ditentukan. Jika masyarakat merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas dan jika masyarakat merasa kecewa maka pelayanan tersebut dapat dikatakan tidak baik.

Tentu suatu pelayanan tidak hanya dituntut berkualitas, tetapi juga melakukan inovasi atau perubahan yang lebih baik untuk memuaskan masyarakat. Pada intinya terdapat pengaruh atau hubungan yang positif antara Kualitas Pelayanan (X_1) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka masyarakat akan semakin puas dan akan ada dorongan untuk melakukan pelayanan lagi.

4.2. Pengaruh Kinerja Pegawai (X_2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya t_{hitung} variabel kinerja pegawai (X_2) adalah 3.119 sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.003, dengan kata lain karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.119 > 2.003$) dan $sig\ t\ (0.004) > \alpha = 0.05$, maka pengaruh kinerja pegawai (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak H_3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 yaitu variabel kinerja pegawai berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansi < 0.05 yang berpengaruh signifikan terhadap variabel Y .

Menurut AA. Anwar Prabu M (2009) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab kepadanya. Setiap pegawai sudah pasti memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan, setiap hasil kerja yang dihasilkan oleh setiap orang

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

atau inividu sudah pasti berbeda-beda, hal inilah yang membuat sadar bahwa harus ada pengukuran atau penentuan kinerja setiap pegawai agar pegawai bisa menerima hak sesuai dengan apa yang telah dikerjakan. Sejalan dengan hal tersebut Joko Widodo (2005) menjelaskan bahwa kinerja pegawai setiap individu dipengaruhi oleh pengetahuan, kemampuan, kecakapan dan harapan-harapan. Pengetahuan setiap orang pada dasarnya berbeda-beda sehingga, pegawai yang ditempatkan pada Kantor Kecamatan Bontoala sendiri sudah pasti memiliki kualifikasi tersendiri saat memilih pegawai, tidak hanya itu setiap kemampuan orang yang jelas juga berbeda sehingga petugas yang bertugas sudah jelas harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang yang diminati. Harapan-harapan yang diinginkan setiap orang yang jelas tujuan yang diinginkan setiap individu berbeda-beda.

Kesuksesan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawainya, jika kinerja pegawai baik maka pencapaian yang diterima juga akan banyak dan banyak masyarakat yang setia menggunakan jasa pelayanan di instansi tersebut. Keith Davis dalam (AA Anwar Prabu M, 2009) menjelaskan bahwa ada dua faktor penting yang saling mempengaruhi suatu pencapaian kinerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang dirumuskan $Human\ Performance = Ability + Motivation = Attitude + Situation; Ability = Knowledge + Skill$. Artinya adalah setiap kinerja pegawai kemampuan dan motivasi. Faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan reality, artinya pendidikan dan keterampilan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh dalam kinerja pegawai, seseorang yang tidak memiliki keahlian di bidangnya maka tidak dapat mengatur dan mengelola pekerjaan yang akan diberikan. Motivasi memiliki 2 faktor yaitu *attitude* dan *situation*, sikap pemimpin dan pegawai dan situasi lingkungan juga sangat berpengaruh besar terhadap kinerja organisasi, ada beberapa organisasi yang bersikap terbuka terhadap pegawai, ada beberapa yang bersikap tidak terbuka atau cenderung kontra terhadap pemikiran pegawai sehingga membuat motivasi kerja pegawai menjadi rendah. Situasi kerja disini merupakan hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Di Kantor Kecamatan sendiri terdapat dua jenis pegawai yaitu pegawai tetap dan pegawai kontrak yang ditempatkan pada bagian *front desk*. Pegawai tetap sendiri merupakan pegawai tetap yang tugas utamanya adalah sebagai tugas pokok utama dan pegawai kontrak merupakan pegawai yang membantu jalannya pelayanan e-KTP yang ada di Kantor Kecamatan Bontoala.

Dalam penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bontoala, dapat dilihat bahwa kemampuan bekerja setiap pegawai sangat baik, masyarakat merasa pegawai dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sebagian besar pegawai yang melayani *front desk* paling rendah berpendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas) sampai dengan Strata Satu (S1) dan sudah dibekali oleh keterampilan dan pelatihan sebelumnya agar dapat melayani masyarakat dengan baik, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Motivasi kerja yang dibangun oleh pemimpin juga sangat baik, selalu ada kesempatan pertemuan antara pemimpin dan pegawai sehingga terjalin hubungan yang baik antara pegawai dan pemimpin sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. Pemimpin atau Camat Bontoala dan bawahannya selalu bekerjasama dan terjun langsung untuk melayani masyarakat, melakukan pengecekan pelayanan yang ada. Tidak hanya itu kekompakan pegawai juga dapat terlihat ketika ada acara-acara yang diselenggarakan oleh Kecamatan Bontoala sehingga para pegawai akan merasa nyaman dan dapat berbaur dengan masyarakat dengan baik.

Dari paparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh atau hubungan yang positif antara Kinerja Pegawai (X_2) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y). Semakin tinggi kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat.

4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan e-KTP (X_1) dan Kinerja Pegawai (X_2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Berdasarkan pengujian hipotesis yang dilakukan sebelumnya, secara simultan menghasilkan F_{hitung} sebesar 40.209 dengan p value sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan p value < $level of significance$ ($\alpha=5\%$).

Fandy Tjiptono (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Disini pelayanan dan kinerja pegawai adalah hal yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap kepuasaan masyarakat. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Bontoala dalam hal pelayanan e-KTP tentunya loyalitas masyarakat akan meningkat. Suatu kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan. Apabila jasa yang diterima masyarakat dirasakan tidak memenuhi atau tidak melampaui harapan masyarakat maka masyarakat akan mudah kecewa, dengan adanya hal tersebut diharapkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai setiap instansi dalam melakukan pelayanan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan dan kinerja yang dilakukan baik maka akan berpengaruh positif terhadap masyarakat. Jadi kualitas dan kinerja pegawai sama-sama penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan yang telah di jelaskan oleh Lupiyoadi (2009) yang menyatakan bahwa faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Jasa pelayanan pada dasarnya tidak dapat dilihat atau disentuh tetapi dapat dirasakan.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada pelanggan secara total (Sinambela, 2006). Bahkan kepuasan pelanggan yang dijadikan barometer untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu sumber daya manusia memiliki peranan penting untuk terus melakukan inovasi serta kemajuan lembaga dan yang hanya dapat dicapai dengan dukungan sumber daya manusia yang ada baik secara kuantitas maupun kualitas (Hasibuan, 2014).

Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik akan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Bontoala dalam hal pelayanan e-KTP tentunya loyalitas masyarakat akan meningkat. Suatu kepuasan masyarakat merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan. Apabila jasa yang diterima masyarakat dirasakan tidak memenuhi atau tidak melampaui harapan masyarakat maka masyarakat akan mudah kecewa, dengan adanya hal tersebut diharapkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai setiap instansi dalam melakukan pelayanan dapat dilakukan dengan sebaik mungkin, sehingga masyarakat akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan dan kinerja yang dilakukan baik maka akan berpengaruh positif terhadap masyarakat.

Jadi pada intinya kualitas pelayanan e-KTP (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jika kualitas pelayanan dan kinerja pegawai meningkat maka, kepuasan masyarakat juga akan meningkat dalam hal pelayanan e-KTP di Kecamatan Bontoala.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan e-KTP (X_1) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.945 > 2.003$) dan $sig (0.005 > 0.05)$. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

Bontoala Kota Makassar. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai (X_2) diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.119 > 2.003$) dan sig ($0.003 > 0.05$).

Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan e-KTP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar ($F_{hitung} = 40.209 > F_{tabel} = 3.16$). Nilai koefisien R^2 hitung (koefisien determinasi) sebesar 0.589 (58.9 %). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent kualitas pelayanan e-KTP dan kinerja pegawai untuk menjelaskan variabel terikat kepuasan masyarakat adalah sebesar 58.9 %, selebihnya sebanyak 41.1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan rekomendasi penting bagi Kecamatan Bontoala melakukan inovasi atau perubahan yang lebih baik serta meningkatkan strategi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara optimal agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasakan kepuasan pelayanan e-KTP secara menyeluruh.

Ucapan Terima Kasih

Sebagai bentuk apresiasi kami kepada pihak-pihak yang telah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan kegiatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Ketua Lembaga Penelitian Pengembangan dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Makassar dan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar, serta Kecamatan Bontoala Kota Makassar, atas bantuannya selama ini dilakukan Penelitian Dosen Pemula (PDP) Tahun 2022.

Pendanaan

Penulisan artikel ini dilakukan atas pembiayaan program hibah internal dari Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun Anggaran 2022 dengan kontrak berdasarkan SK Nomor 004/KONTR-PENL/PENGABD/IV/1444/2022.

Referensi

1. Mulyadi, Deddy dkk. (2016). Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi. Bandung: Alfabeta.
2. Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi. (2011). Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi. Malang; Stara Press
3. Kaswan. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
4. Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. (2006). Manajemen Pemasaran Jilid 1. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. Tanpa Kota: PT. Indeks
5. Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). Bandung: Penerbit Alfabeta
6. Mauludin, Hanif. (2013). Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Elex Media Komputindo. Jakarta
7. Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gaya Media
8. Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam. 12 (1), 54-68
9. Dwiyanto, A. (2018). Administrasi Publik: Desentralisasi Kelembagaan Dan Aparatur Sipil Negara. UGM Press
10. Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogjakarta: Gava Media

Analisis Determinan Kualitas Pelayanan e-KTP dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bontoala Kota Makassar

11. Mangkunegara, AA Anwar Prabu. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
12. Widodo, Joko. 2005. Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja. Malang: Bayu Media Publishing
13. Tjiptono, Fandy. (2012). Service Managemen Mewujudkan Layanan Prima. CV Andi Offset: Yogyakarta.
14. Lupiyyadi, Rambat dan A. Hamdani. (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
15. Sinambela, Potlak, Lijan. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Pustaka Pelajar.
16. Hasibuan. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara