

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JENGGAWAH KABUPATEN JEMBER

Randy Affrian Prasetyo¹⁾, Ida Mustikawati²⁾

¹⁾Prodi Ilmu Administrasi Negara

STIA Pembangunan Jember

email: PRASE380@gmail.com

²⁾Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara

STIA Pembangunan Jember

email: idamustikawati60@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember”. Penelitian ini menggunakan paradigma kuantitatif. Sampel yang digunakan berjumlah 36 responden yang diambil dengan teknik accidental sampling. Jenis data yang digunakan ada 2 yaitu data primer dan data sekunder, sumber data primer diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian yang diperoleh dengan teknik dokumentasi. Variabel penelitian ini 2, yakni kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan teori (Tjiptono, 2008:72) yang meliputi: Bukti langsung (tangibel), Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Jaminan dan kepastian (assurance), Empati (emphaty). Sedangkan untuk mengukur kepuasan masyarakat menggunakan KEP/25/M.PAN/2/2004 membandingkan harapan dan kebutuhan yaitu Kesesuaian Harapan adapun item-itemnya ada 3 yakni Kepuasan atas prosedur dan persyaratan e-KTP, Kepuasan atas kompetensi staf yang memberikan pelayanan e-KTP, dan Kepuasan atas penanganan keluhan dan saran berkaitan dengan pelayanan e-KTP. Untuk mengukur hubungan antar variabel menggunakan Analisis Korelasi Product Moment. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa ada Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yang dikategorikan hubungan tersebut kuat.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Korelasi Product Moment*

ABSTRACT

This study aims to determine "The Relationship of Service Quality for Making e-KTP with Community Satisfaction in Jenggawah District Office, Jember Regency". This research uses a quantitative paradigm. The samples used were 36 respondents taken by accidental sampling technique. There are 2 types of data used, namely primary data and secondary data, primary data sources obtained by observation, interviews and questionnaires. While secondary data is data obtained from literature, journals or data relating to the research objectives obtained by documentation techniques. This research variable 2, namely service quality and community satisfaction. To measure the quality of service using theory (Tjiptono, 2008: 72) which includes: Direct evidence (tangible), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Guarantee and certainty (assurance), Empathy (emphaty). Whereas to measure community satisfaction using KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 comparing expectations and needs namely Conformity of Expectations as for the items there are 3 namely Satisfaction of e-KTP procedures and requirements, Satisfaction of staff competencies that provide e-KTP services , and Satisfaction with handling complaints and suggestions relating to e-KTP services. To measure the relationship between variables using Product Moment Correlation Analysis. The results of the study, showed that there was a Relationship between Service Quality for Making e-KTP with Community Satisfaction in the Jenggawah District Office in Jember Regency which was categorized as strong.

Keywords: *Service Quality, Product Moment Satisfaction and Correlation*

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan

birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai follower dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang “manut“, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat“ (Dwiyanto, 2006:59).

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra ”minta dilayani“, menjadi ”melayani“ (Mulyadi, 2007). Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan 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.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut dalam hal ini Kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan e-KTP bagi masyarakat. Dalam hal ini kantor Kecamatan Jenggawah sebagai unsur pelaksana Pemda Kabupaten Jember merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi e-KTP dan Kartu Keluarga (KK). e-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan e-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya, e-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi

kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki e-KTP. Berdasarkan informasi dari kantor Kecamatan Jenggawah bahwa tata cara pembuatan atau perpanjangan e-KTP adalah masyarakat yang mengajukan pembuatan atau perpanjangan e-KTP harus membawa pengantar RT mengetahui RW setempat yang diajukan ke desa/kelurahan, persyaratan surat pengantar dari Kepala desa dan pas photo, pengesahan dari desa, pengesahan dari kecamatan kemudian ke Catatan Sipil (apabila Kecamatan mengalami kendala dalam penerbitan e-KTP).

Pemerintahan di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, dalam hal ini termasuk pelayanan di bidang kependudukan (pembuatan e-KTP) di Kantor Jenggawah Kabupaten Jember juga tidak terlepas dari permasalahan yang relatif belum memuaskan. Dalam pelayanan e-KTP masih ditemukan keluhan dari masyarakat, seperti ketidakadilan dalam sistem antrian dimana seringkali karena faktor kedekatan dengan staf pegawai ada masyarakat yang lebih diprioritaskan, selain itu sosialisasi mengenai pelayanan e-KTP dinilai belum dilakukan secara merata. Masalah lain yang dinilai menjadi faktor rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP adalah rendahnya kemampuan jajaran birokrasi di Kantor Jenggawah Kabupaten Jember dalam hal perekamaman e-KTP, minimnya pasokan blanko e-KTP serta keterbatasan alat pencetakan menjadikan proses pelayanan e-KTP menjadi lambat. Kondisi inilah yang membuat transparansi pelayanan menjadi tidak optimal dan membuat kepuasan masyarakat masih relatif rendah, dan hal ini berhubungan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintahan yang profesional.

Setiap penduduk yang memenuhi persyaratan dan melalui prosedur berhak memiliki e-KTP, namun kenyataannya masih banyak yang telah memenuhi syarat tetapi belum mempunyai e-KTP dari data kependudukan yang diperoleh dari kantor Kecamatan Jenggawah. Hal ini disebabkan oleh lambannya aparatur dalam memberikan pelayanan serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan e-KTP tersebut, serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur perekaman dan penyelesaian e-KTP. Selain itu, masih adanya kendala teknis alat perekam yang seringkali menghambat penyelesaian e-KTP. Hal ini bisa saja disebabkan karena kesalahan faktor minimnya dukungan fasilitas pengadaan atau fasilitas kerja pemerintah. Akibat hal-hal tersebut di atas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah. Untuk mengatasi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan

akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan (Moenir, 2006:88). Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Berdasarkan defenisi yang telah dikemukakan para ahli, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu suatu layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan/aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada standar-standar pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan rasa kepuasan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan lebih.

Parasuraman et.al (2000) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk maka, Zeithaml (2006:177) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Adapun prinsip pelayanan publik menurut Surjadi (2009:65) mengacu pada Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 antara lain:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Adapun standar pelayanan berdasarkan Kep. MENPAN No. 63 Th 2003, meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.2 Kepuasan Konsumen/Masyarakat

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Westbrook & Reilly (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (*good governance*). Menurut Pasolong (2016: 221), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, pemerintah harus dapat menyediakan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi dapat menciptakan kesetiaan masyarakat, sebab bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yang akhirnya masyarakat akan sinis kepada pemerintah.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.

- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas pelayanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara aparatur pemerintahan desa dengan masyarakat, terciptanya *public trust* dari masyarakat kepada pemerintahan desa serta membangkitkan opini tentang *good government* *good governance* di Kantor kecamatan Jenggawah kabupaten Jember.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat. Pemerintah selaku penyedia pelayanan publik bagi masyarakat dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin baiknya kualitas pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan publik juga semakin baik. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya untuk menciptakan hubungan baik antara kantor kecamatan selaku penyelenggara pemerintahan dengan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember pada bulan April sampai Mei 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yang meminta pelayanan di kecamatan Jenggawah pada bulan April sebanyak 40 orang. Disini teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2003:76) bahwa, "sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering digunakan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian ini membuat generalisasi yang sangat kecil. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel jenuh dengan jumlah masyarakat Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember yang meminta pelayanan di kecamatan Jenggawah pada bulan April sebanyak 40 orang.

Variabel X yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan Menurut Parasuraman et.al. (2000) dikutip dalam (Tjiptono, 2008:72) maka operasional konsep kualitas pelayanan ini terdiri dari:

1. Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*)
Merupakan bukti langsung dari suatu pelayanan kepada pelanggan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Adapun item-itemnya antara lain:
 - a. Kondisi ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Jenggawah
 - b. Keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP
2. Dimensi keandalan (*Reliability*)
Keandalan atau *reliability* merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Item-item dari keterhandalan ini antara lain:
 - a. Ketepatan Pelayanan e-KTP di Kecamatan Jenggawah
 - b. Keahlian petugas saat memberikan pelayanan e-KTP
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang dianggap sesuai dengan kebutuhan penerima jasa. Adapun item – itemnya antara lain:
 - a. Kesigapan dalam memberikan pelayanan e-KTP
 - b. Pelayanan yang diberikan cepat dan jelas.

Variabel Y yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat. Menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 membandingkan harapan dan kebutuhannya sebagai berikut:

- a. Kepuasan atas prosedur dan persyaratan e-KTP sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Kepuasan atas kompetensi staf yang memberikan pelayanan e-KTP sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Kepuasan atas penanganan keluhan dan saran berkaitan dengan pelayanan e-KTP sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Korelasi *Product Moment* merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis asosiatif (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio (Hasan, 2001). Adapun rumus Korelasi *Product Moment* yang digunakan yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi
- N : Banyaknya subjek
- X : Nilai perbandingan
- Y : Nilai dari instrument yang akan dicari validitasnya

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh antar variabel, berikut pedoman interpretasi Koefisien Korelasi menurut Sugiyono (2003):

Tabel 1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.01 – 0.199	Sangat rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat kuat

(Sugiyono, 2003:192)

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan untuk pengujian hipotesis menggunakan Korelasi *Product Moment*.

Untuk menganalisis dan membahas data tersebut berdasarkan tabel di atas adalah dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* yang perhitungannya di bantu dengan alat bantu perhitungan *SPSS 16 for Windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Korelasi *Product Moment*
Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.644(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	40	40
Y	Pearson Correlation	.644(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil korelasi *Product Moment* di atas menunjukkan bahwa *Correlation Coefficient* antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah 0,644. Selanjutnya hasil r hitung tersebut dibandingkan dengan Pearson tabel dengan jumlah $N-2 = 38$, maka akan di dapatkan angka r tabel sebesar 0,312. Ini menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu **0,644** $>$ **0,312**. Sedangkan angka Sig. (2-tailed) adalah **0,000** $<$ **0,05** berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan uji *Korelasi Product Moment* menggunakan kriteria:

1. Jika nilai Sig. $<$ 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

2. Jika nilai Sig. > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan.

Untuk mengetahui secara pasti koefisien korelasi yang terjadi maka untuk menganalisis digunakan tabel panduan hasil korelasi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Interval Korelasi

Interval Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,1999	Sangat Rendah
0,20 – 0,3999	Rendah
0,40 – 0,5999	Sedang
0,60 – 0,7999	Kuat
0,80 – 1,0000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2014:192)

Hasil *Product Moment Correlation Coefficient* antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah 0,644. Karena hasil yang di dapat bertanda (+) positif maka hubungan diantara kedua variabel tersebut dinyatakan dalam hubungan Kuat. Karena yang termasuk dalam hubungan kuat adalah 0,60 – 0,7999. Kesimpulannya adalah H_0 di tolak, H_1 diterima yaitu ada hubungan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari bab 1 sampai dengan bab 4 tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember hal ini dibuktikan oleh hasil r hitung > r tabel yaitu $0,644 > 0,312$. Sedangkan angka Sig. (2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$ berarti terdapat Pengaruh yang signifikan antara kedua variabel. Sedangkan angka Sig. (2-tailed) adalah $0,000$ masih lebih kecil daripada batas kritis $\alpha = 0,05$, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang dikategorikan hubungan tersebut kuat.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Adapun saran yang membangun antara lain sebagai berikut.

1. Dalam memberikan pelayanan seharusnya memperhatikan ketepatan pelayanan e-KTP di Kecamatan Jenggawah sehingga masyarakat merasa pelayanan yang diberikan memuaskan dan berkualitas.

2. Perlunya dilakukan penelitian sejenis dengan menggunakan objek dan variabel yang berbeda, sehingga diperoleh temuan yang lebih baik mengenai kualitas pelayanan publik dalam hubungannya dengan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal Ilmiah

- Amir, Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. "Transparansi Pelayanan Publik", dalam Agus Dwiyanto, ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University University Press.
- Hasan, Iqbal, 2005. *Analisis data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan. 2001. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung : Sinar Baru.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Mulyadi, 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasir, 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Ruslan. 2003. *Management Publik Relations Publik dan Media Komunikasi: Persepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Sinambela. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN. Press
- Singarimbun dan Effendi. 2000. *Metode Penelitian Survei*. Edisi. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Sugiyono. 2003. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta :Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset Widya.
- Westbrook & Reilly. Dalam Tjiptono, Fandy (2005). *Brand Management And Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Undang - Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki e-KTP.

Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Skripsi

Dwi Jatmiko. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso*. Universitas Jember.

Safitri, Nur Nisya Maya. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Fakultas Ekonomi Program S1 Semarang.