



**Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik**

ISSN (online): 2657-0092 | ISSN (print): 2301-4342 |

DOI:10.25077/jakp | Website: <http://jakp.fisip.unand.ac.id> |

---

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN PULAU MOROTAI PROVINSI MALUKU UTARA**

**Ekklesia Hulahi<sup>1\*</sup>, Ulung Pribadi<sup>1</sup>, Syamsul Bahri Abd Rasyid<sup>1</sup>, Sahrul Pora<sup>1</sup>, Inrinofita Sari<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Department of Government Affairs and Administration, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Bantul, Indonesia

\*[Ekklesia.hulahi@gmail.com](mailto:Ekklesia.hulahi@gmail.com)

Dikirim : 07/01/2022  
Diterima : 21/03/2022  
Terbit : 21/04/2022

### **Abstract**

*The government as a public service provider where the community must be responsible must be responsible and continue to strive to provide the best services to improve public services. For this reason, the government trains digital-based public services so that government agencies can serve the community easily and quickly. So, in this study, it aims to see the effect of e-KTP service quality on community satisfaction in Morotai Island Regency in North Maluku Province and this study uses quantitative methods to determine the quality of services that make the most impact on people's satisfaction. The sample drawn is 100 people. The data collection technique used is a survey technique, in which data is collected through the distribution of online questionnaires (Google forms). The results show that the evidence obtained from physical evidence, impact, strength, assurance and empathy has been applied in the effect of e-KTP services on community satisfaction carried out by the Ministry of Population and Civil Registration of Morotai Island Regency. There are two variables that have a positive and significant influence on other variables, namely service and empathy for community satisfaction in e-KTP. Meanwhile, three other variables that do not have significant variables are the capacity and guarantee of community satisfaction in the e-KTP service provided by the Morotai Island government. And to improve the quality of E-KTP services from the population and the Morotai Island Civil Registry Office to examine the variables that are at the center of this research, especially on variables that have a significant negative effect (physical evidence, arrests, and guaranteed), so they can comply with the rules and mechanisms in improving the quality of e-KTP services to the satisfaction of the community.*

**Keywords:** Service Quality, E-KTP, Community Satisfaction

### **Pendahuluan**

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan layanan publik untuk kebutuhan dasar (Winarna, Aknuranda dan Sapurta, 2018). Implementasi layanan publik adalah bagian dari pemerintah, yang merupakan tanggung jawab pemerintah (Home Page et al. Di sisi lain, kepuasan masyarakat adalah referensi untuk keberhasilan layanan publik yang disediakan

oleh penyedia layanan publik. Akibatnya, publik Layanan harus fokus pada memuaskan kebutuhan masyarakat sampai maksimum dalam hal kualitas dan kuantitas (Yayat 2017).

Layanan Publik membantu warga negara untuk mengartikulasikan dan memenuhi kebutuhan dan komitmen bersama untuk kepentingan publik, kewajiban sipil, kondisi sosial. Pemerintah dan perangkatnya secara besar-besaran menggunakan Megadont sebagai bentuk pemerintahan yang cerdas, merujuk pada efektivitas implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan publik (Bhairawwa Putera & Pasciana, 2021). Layanan elektronik umumnya dikirimkan dengan menyiapkan layanan elektronik yang ada. Dalam pengiriman layanan publik elektronik sebagai kebijakan untuk memberdayakan masyarakat untuk membantu pemerintah membuat layanan kepada publik menjadi jauh lebih aktif dan efektif (Linders 2012). Layanan publik terutama bekerja sebagai pembuat keputusan politik, karena mereka menggunakan kebijakan mereka yang cukup penting dalam implementasi program publik harian (Lipsky 2010)

Dalam digital, ada banyak perubahan penting Dalam berbagai aspek kehidupan orang, salah satunya adalah perubahan yang sering kita rasakan, yaitu perubahan dalam bidang komunikasi dan informasi untuk memfasilitasi orang dalam komunikasi. Kemajuan dan perkembangan yang terjadi di bidang komunikasi dan informasi saat ini didukung oleh kemajuan teknologi tertentu yang semakin canggih dan modern (Efendi 2021). Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memberikan penawaran publik berbasis digital. Tujuan utama pelatihan layanan publik berbasis digital adalah bahwa lembaga pemerintah dapat memberikan layanan publik yang baik (Sukarno et al. 2021). Layanan elektronik berbasis internet semakin tersedia untuk umum; Namun, kita tahu sedikit tentang bagaimana menilai mereka untuk kemungkinan adopsi. Adopsi layanan elektronik terutama dipengaruhi oleh persepsi risiko berdasarkan kinerja dan kemudahan penggunaan layanan elektronik mengurangi risiko ini. Layanan Publik Menggunakan Internet atau Keyakinan pada kemampuan seseorang untuk mengelola dan melakukan tindakan internet yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu, adalah faktor potensial yang penting untuk menjelaskan keputusan pemerintah dalam penggunaan layanan elektronik sebagai faktor baru yang mencerminkan kepercayaan diri Untuk mengontrol perilaku pengguna dalam penerimaan layanan elektronik.

Fakta bahwa kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memerlukan perubahan dalam model dan sarana untuk melakukan Kegiatan di semua sektor, industri, perdagangan, terutama di sektor pemerintah. Partisipasi aktif dalam revolusi informasi, komunikasi dan

teknologi akan menentukan masa depan kesejahteraan bangsa. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak dikembangkan, yang tidak terbatas pada industri dan komersial, tetapi juga di bidang lain, seperti pertahanan, kesehatan, keamanan, pendidikan, sosial, dll. Penggunaan teknologi informasi komunikasi sangat berguna dalam kaitannya dengan sistem manual dan bentuk tradisional, sehingga dalam pengembangan banyak negara di seluruh dunia telah menggunakan informasi tentang teknologi informasi komunikasi dalam implementasi manajemen sistem dalam pemerintahan mereka (B. Irawan 2017). Pemerintah lain di seluruh dunia, telah mendigitalkan sebagian besar layanan publiknya. Dengan perkembangan ini layanan elektronik akhirnya sampai pada level transaksi. Risiko layanan elektronik di tingkat transaksional lebih besar daripada di tingkat informasi. Publik perlu memercayai integritas dan kapasitas pengelolaan informasi pemerintah atau organisasi lain yang terlibat, serta memercayai infrastruktur dan mereka yang mengelola infrastruktur. Dalam proses ini, warga negara individu harus memutuskan untuk mengadopsi layanan pemerintahan elektronik baru dengan mempertimbangkan manfaat dan risikonya. (Horst, Kuttschreuter, and Gutteling 2007).

Layanan Masyarakat harus lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat dan dapat dikelola dengan baik oleh birokrasi pemerintah. Namun, pada kenyataannya, pemerintah masih menghadapi layanan publik yang tidak efektif dan efisien karena kualitas sumber daya tidak memadai (Rukayat, 2017). Masyarakat juga menganggap bahwa birokrasi pemerintah rumit dan rumit dalam pelayanan masyarakat. Sementara masyarakat menginginkan layanan cepat (Kurniati, Jaroji dan Agustawan, 2018). Pemerintah harus memberikan layanan terbaik kepada publik (Putri, 2016). Menurut (Jusuf dan Almasdi, 2012) yang menyediakan layanan yang dapat diandalkan, cepat dan lengkap yang diperlukan untuk melayani konsumen yang sangat baik. Layanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu oleh seseorang atau kelompok orang berdasarkan materi dalam konteks upaya untuk menanggapi kepentingan orang lain sesuai dengan hak-hak mereka. Layanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai sebuah proses, layanan ini dilakukan secara teratur dan terus menerus, mencakup semua kehidupan masyarakat masyarakat (Moenir, 2010) (Saragih 2013)

Untuk menyediakan layanan publik yang baik (Zhang et al. 2018) pemerintah telah menyediakan Layanan elektronik berbasis internet bagi masyarakat (Featherman and Pavlou 2003). Internet meningkatkan kemampuan e-warga negara untuk berinteraksi dengan pemerintah, mengakui beberapa gerakan awal dari birokrasi tingkat jalan ke tingkat sistem. (Reddick 2005) Kepentingan layanan elektronik, yang diakses melalui Internet atau

telepon seluler, tumbuh dengan mantap. Ada kebutuhan yang jelas untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana masyarakat mengevaluasi layanan ini dan mengembangkan loyalitas elektronik. (Van Riel, Liljander, and Jurriëns 2001) untuk mengukur kualitas layanan elektronik dan untuk mempelajari pengaruh kualitas yang dirasakan pada tingkat kepuasan masyarakat. (Cristobal, Flavián, and Guinalíu 2007).

Kepuasan publik adalah faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh penyedia layanan publik, karena kepuasan publik akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam organisasi layanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering ditafsirkan sebagian oleh definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan pelanggan, ini hanya membedakan yang merupakan pemasok dan alasan apa yang disediakan dengan layanan tersebut. Penyedia layanan untuk layanan publik adalah karyawan lembaga pemerintah yang melaksanakan tugas -tugas layanan publik sesuai dengan undang -undang dan peraturan yang telah wajib dan penerima manfaat layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga pemerintah dan dunia masalah, yang mana, yang mana masalah tersebut, yang mana, yang mana masalah tersebut, yang mana, yang mana masalah tersebut, yang merupakan masalah, yang merupakan masalah tersebut, yang mana masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, yang merupakan masalah tersebut, Manfaat dari manfaat audiens layanan yang menyediakan layanan. (Rezha, 2019)

Evaluasi kualitas layanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah, terutama penyediaan layanan publik publik dan administratif, tetapi terlepas dari masalah ini, masalah layanan publik sekarang menjadi pusat perawatan di beberapa negara demokratis, terutama Indonesia karena Penyediaan persediaan layanan publik saat ini adalah tindakan jalan tol, suatu negara akan menjadi kegagalan atau baik, untuk mengukur kualitas layanan publik, kadang -kadang para peneliti menjelaskan penjelasan memahami kualitas layanan beberapa ahli. Menurut Brady dan Conin, mereka menjelaskan bahwa kenyataan layanan yang diterima dengan harapan layanan ini. Meskipun ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry Dalam (Samosir, 2005), perbandingan yang diharapkan oleh konsumen, memahami beberapa ahli,

dapat dipahami bahwa komunitas yang memberikan evaluasi kualitas layanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang merasakan apa yang Anda rasakan Merasa diharapkan untuk apa yang diharapkan. dari layanan ini. Seperti dijelaskan di atas, dalam suatu organisasi, konsep kualitas layanan adalah ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dikonfirmasi baik dalam organisasi komersial maupun untuk organisasi yang pekerjaannya adalah menyediakan layanan publik. Dalam implementasi layanan publik, pemerintah dalam undang -undang dalam layanan publik nomor 25 tahun 2009 dan keputusan Menteri Reformasi Administratif nomor 63 / Kep / m.pan / 7/2003 merumuskan prinsip, prinsip, dan layanan publik apa yang standar adalah standar . Ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. (Rezha, 2019)

Berbicara terkait dengan digital modern ini, serta perubahan yang lebih cepat dalam lingkungan strategis yang kompleks, dinamis dan beragam, yang mengarah pada persaingan dan mengarah pada keinginan dan kebutuhan masyarakat yang lebih luas, pemerintah harus mencoba menggunakan semua sumber daya untuk merespons semua Permintaan ini, dan mereka juga harus didukung oleh penggunaan teknologi informasi sehingga reformasi birokrasi dari implementasi layanan publik yang baik dapat dioptimalkan. Dengan demikian, sebagai salah satu upaya untuk mempercepat realisasi tata kelola yang baik yang dipimpin oleh Pemerintah Kabupaten Pulau Morotai, di sektor layanan publik, pengembangan informasi dan komunikasi telah memberikan model layanan publik berdasarkan E - Pemerintah (A. Irawan 2016) dan untuk memfasilitasi masyarakat dalam penciptaan Pemerintah Regensi Pulau Morotai menggunakan E -KTP.

Pemerintah elektronik mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dengan kemampuan untuk memperkuat hubungan dengan warga negara, perusahaan dan entitas pemerintah lainnya. Penggunaan teknologi ini dapat menghasilkan berbagai manfaat, seperti administrasi pemerintah yang paling efektif, yang menyediakan layanan pada skala yang lebih bermanfaat bagi warga negara, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, dan rasa persatuan yang lebih besar antara masyarakat melalui akses ke informasi. Hasilnya termasuk peningkatan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, peningkatan nasionalisme dan/atau penurunan suap (B. Irawan 2017). Pemerintah elektronik juga merupakan cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk memberikan akses yang aman kepada masyarakat umum untuk informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kualitas layanan pemerintah dan menyediakan lebih banyak waktu untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokratis.

Mengenai tingkat kualitas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Saat mengevaluasi kualitas layanan, itu tidak hanya ditentukan oleh pemerintah, tetapi juga menentukan masyarakat, ini menjelaskan seberapa murah (2003, hal.36) yang berbicara tentang kualitas layanan, ukurannya tidak hanya ditentukan oleh Mereka yang melayani tetapi mereka lebih dihadiri, karena mereka adalah orang-orang yang menyukai layanan sehingga mereka dapat mengukur kualitas layanan sesuai dengan harapan mereka untuk memenuhi kepuasan mereka. Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas layanan (Tjiptono dan Chandra, 2005, hlm. 133-135), lima dimensi meliputi: a. Keandalan (keandalan) b. Reaktivitas (reseptif) c. Empati (aksen) d. Bukti fisik (berwujud) dalam penelitian ini berjudul Analisis tentang pengaruh kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat, oleh karena itu, sesuai dengan relevansinya, lima dimensi kualitas layanan akan digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini. Atas dasar perumusan masalah dan tinjauan literatur yang disajikan, peneliti dapat menyajikan hipotesis kerja yang digunakan dalam penelitian ini: H1: Seharusnya kualitas layanan variabel yang terdiri dari bentuk fisik (x1), keandalan (x2 x2 ), kekuatan reaktif (x3), jaminan (x4), empati (x5) secara bersamaan dan signifikan mempengaruhi kepuasan publik (Y). H2: Diduga bahwa variabel kualitas layanan yang terdiri dari bentuk fisik subvya (x1), reliabilitas (x2), reaktivitas (x3), jaminan (x4), empati, (x5) memiliki efek yang signifikan terhadap kepuasan publik (y ).

Tetapi pengamatan para peneliti bahwa prinsip dan standar layanan publik yang dijelaskan oleh pemerintah sangat sulit untuk beroperasi untuk mengukur kualitas layanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif ini membutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk mengarahkan Penelitian secara berurutan menggambarkan lebih banyak langkah besar sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan. Sehingga layanan publik di Kabupaten Pulau Mortai mempercepat kepuasan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang atau jasa membutuhkan layanan yang cepat dengan tingkat efisiensi dan efisiensi yang tinggi (Kurnia, 2018). Oleh karena itu, proses layanan publik membutuhkan konsep atau inovasi untuk menyediakan layanan masyarakat. Suatu bentuk layanan yang dapat digunakan sebagai media pemerintah adalah menggunakan teknologi digital. Basis digital itu sendiri dapat berisi beberapa informasi yang dapat dilakukan, seperti orang lain yang menggunakan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Dengan melayani komunitas jasa digital, Pemerintah Kabupaten Pulau Morotai, di provinsi Maluku Utara, Digital AS untuk memproduksi e-KTP. Karena layanan publik dianggap digital untuk memfasilitasi kebutuhan orang-orang yang lebih efisien dan lebih efektif. Sampai penelitian ini, para peneliti akan melihat tingkat kepuasan komunitas Pulau Moraotai dalam penciptaan e-KTP.

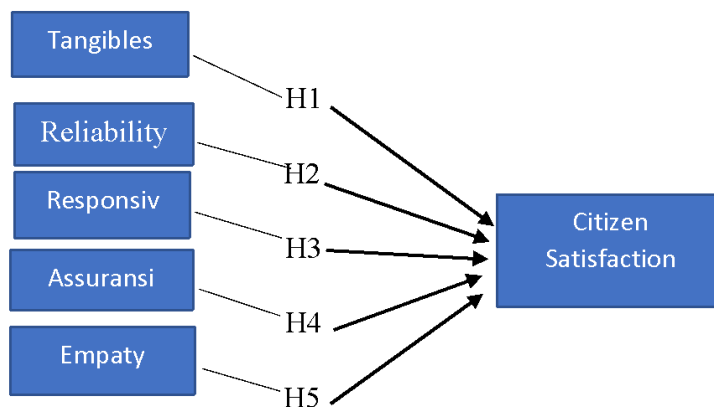
## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis pendekatan yang peneliti gunakan dengan penelitian explanatory research (Kuncoro, 2007) . Penelitian explanatory research merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel X dan Y. Penelitian explanatory merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun & Efendi, 1995) . Sedangkan menurut (Sani & Vivin, 2013) penelitian explanatory (explanatory research) adalah untuk menguji hipotesis antar variabel yang dihipotesiskan. Dalam penelitian ini terdapat hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu menggambarkan hubungan antara dua variabel, untuk mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau apakah variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya menurut Faisal dalam (Sani & Vivin, 2013) Ada dua variable dalam penelitian ini, yaitu yaitu variabel bebas (independent variable), yaitu kualitas pelayanan(X) dan variabel terikat (dependent variable) yaitu kepuasan masyarakat (Y). (Fitrianingrum et al., 2020) Teknologi pengumpulan data yang digunakan adalah teknik survei dimana data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner online (Google Forms). Lokasi penelitian ini berada di Kabupaten Morotai, Provinsi Maluku Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk usia produktif (15-55 tahun) di Kotamadya Kepulauan Tidore, dengan tujuan agar tidak bias dalam pengambilan sampel selanjutnya. Populasi yang diperoleh peneliti adalah Sebanyak 74.565 orang, peneliti memperoleh data tersebut di situs resmi Badan Pusat Statistik Kabupaten Morotai (2020).

Jumlah responden yang diperoleh untuk penelitian ini diakumulasikan dari 29 Maret 2022 hingga 30 Mei 2022. Selain itu, para peneliti menggunakan rumus Slovenia untuk menentukan ukuran sampel. Untuk penelitian ini, para peneliti memilih untuk menggunakan pengambilan sampel kesalahan sebesar 7 persen, dengan tingkat presisi 93 persen. Dapat dilihat lebih jelas dalam formula Slovenia dan perhitungannya adalah sebagai berikut:

$n = \text{sampel}$   $n = \text{populasi}$   $E = \text{margin kesalahan (kesalahan pengambilan sampel)}$

Kesalahan pengambilan sampel (E) 7%digunakan, dengan mempertimbangkan homogenitas populasi dan keterbatasan peneliti. Menurut pertimbangan ini, sampel umum dari investigasi ini adalah:  $n = 1+$

**Gambar 1. Kerangka Teori**

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Berdasarkan model penjelasan dan penelitian pada Gambar 1, hipotesis yang diusulkan adalah:

- H1. Reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.  
 H2. Daya Tangkap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat  
 H3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.  
 H4. Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

**Tabel 1.Desain Kuesioner**

| Variabel    | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tangible    | 1. Penampilan petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai dalam melayani masyarakat untuk membuat e-KTP<br>2. Kedisiplinan petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat<br>3. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan e-KTP |
| Reliability | 1. Kemampuan petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayannya e-KTP<br>2. Ketelitian petugas dibutuhkan dalam melayani masyarakat                                                                                                          |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Respons              | Petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan e-KTP dengan cepat, tepat, dan cermat dan melayani setiap keluhan masyarakat direspon dengan baik oleh petugas atau aparatur                                                                                                                                                                                                       |
| Assurance            | Petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, tidak memungut biaya.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Empaty               | Petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai melayani dengan sikap ramah, menghormati masyarakat dan tidak mendiskriminasi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Citizen Satisfaction | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas atau aparatur Disdukcapil pulau Morotai telah menerapkan komunikasi dengan prioritas kejelasan dalam menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku mengenai e-KTP</li> <li>2. Jangka waktu pembuatan e-KTP sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan</li> <li>3. Fasilitas yang berada di Disdukcapil Pulau Morotai sudah memadai dalam melakukan pelayanan e-KTP</li> </ol> |

*Sumber: Diolah peneliti menggunakan excel(2022)*

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan survei kuantitatif yang tertarik pada indikator untuk setiap variabel dalam tabel. Pertanyaan survei diukur menggunakan 4 skala likert: 1 = benar -benar tidak setuju, 2 = tidak setuju, 4 = setuju, 5 = sepakat sepenuhnya. Setelah mengisi kuesioner sesuai dengan masalah, nilai skala Likert dimasukkan dalam aplikasi Excel, maka peneliti menggunakan SmartPL untuk memprosesnya, dan hasilnya ditunjukkan pada Gambar 2 dan Tabel 3-5.

## Hasil Dan Pembahasan

Demografi responden menurut survei yang dilakukan oleh para peneliti dari orang-orang di Kabupaten Pulau Morotai, 100 responden ditemukan lebih banyak pria daripada wanita. Selain itu, sebagian besar responden berusia di bawah 25 tahun, tidak lebih dari 30 tahun.

Adapun komposisi pendidikan terakhir, sebagian besar responden yang diperoleh oleh para peneliti disurvei yang masih/diselesaikan di tingkat konferensi.

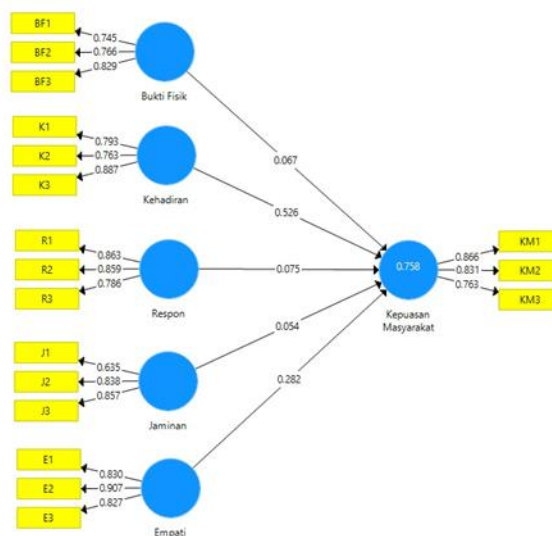
**Tabel 2. Profil demografis yang disurvei (n = 100)**

| <b>Jenis Kelamin</b>       | <b>Jumlah</b> |
|----------------------------|---------------|
| Laki-laki                  | 66            |
| Perempuan                  | 43            |
| <b>Usia</b>                |               |
| 16-20                      | 15            |
| 21-25                      | 20            |
| 26-30                      | 25            |
| 31-35                      | 20            |
| 36-40                      | 15            |
| 51-55                      | 5             |
| <b>Pendidikan Terakhir</b> |               |
| SD                         | 15            |
| SMP                        | 15            |
| SMA                        | 35            |
| Strata 1                   | 32            |
| Strata 2                   | 3             |

*Sumber: Diolah peneliti menggunakan excel (2022)*

### **Model penelitian yang divalidasi, validitas data dan reliabilitas.**

Data peneliti memiliki model untuk menguji data yang terdiri dari konstruksi: bukti fisik, keberadaan, respons, jaminan dan empati yang dirasakan, yang secara langsung dapat mempengaruhi kepercayaan atau fungsi publik sebagai variabel mediasi untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas model pengukuran ditentukan sesuai dengan validitas dan reliabilitasnya ketika mempertimbangkan nilai -nilai: validitas konvergen dan validitas diskriminan yang dapat dilihat dari hasil skor model eksternal, yaitu, varians rata -rata yang diekstraksi (Burung) dan beban eksternal dapat dikatakan bahwa nilai -nilai, dengan catatan lebih besar dari 0,50, karena dapat dikatakan bahwa mereka valid (Gambar 2 dan Tabel 1), dan nilai -nilai alfa Cronbach dan keandalan yang disusun secara berturut -turut Lebih dari 0,60 dan 0,70 (Alshamsi et al .., 2019; Kusuma & Personal, 2020; Kautsarina et al., 2020; Astrid et al., 2020; Setiawan et al., 2021). Model Penelitian Tervalidasi, Validitas Data, dan Reliabilitas.

**Gambar 2. Model Penelitian Tervalidasi**

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2022)

**Tabel 3. Validitas dan Reliabilitas Konsstruk**

| Matriks             | Cronbach's Alpha | Rho_A | Reliabilitas Komposit | Rata-rata Varians Diekstra |
|---------------------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------|
| Bukti Fisik         | 0,678            | 0,681 | 0,824                 | 0,610                      |
| Empati              | 0,815            | 0,818 | 0,891                 | 0,732                      |
| Jaminan             | 0,696            | 0,754 | 0,824                 | 0,614                      |
| Kehadiran           | 0,748            | 0,768 | 0,856                 | 0,666                      |
| Kepuasan Masyarakat | 0,757            | 0,758 | 0,861                 | 0,861                      |
| Respons             | 0,789            | 0,814 | 0,875                 | 0,700                      |

Sumber: Diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2022)

Hasil tes validitas pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua pernyataan pada setiap variabel investigasi, yang meliputi: bukti fisik, empati, jaminan, bantuan, respons dan kepuasan masyarakat, memiliki nilai beban eksternal lebih besar dari 0,50, dan bahwa semua variabel penelitian memiliki AVE nilai lebih besar dari 0,50. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari semua variabel investigasi menyatakan diri mereka valid atau mematuhi validitas konvergen dan diskriminan.

### Tes Model Internal

Tes model internal dilakukan untuk mengamati hubungan antara konstruksi, nilai signifikansi dan R-Cuadrado dari model penelitian. Pola struktural dipertimbangkan menggunakan konstruksi korelasi kuadrat RA untuk uji t dan pentingnya koefisien parameter rute struktural. Saat mengevaluasi model yang menggunakan PLS, pertama-tama lihat R-Cuadrado untuk setiap variabel dependen laten (Kusuma dan Pribadi, 2020). Tabel 3 di bawah ini adalah hasil dari estimasi R Square menggunakan SmartPLS 3.3.3

**Tabel 4. Hasil R Square**

| Variabel            | R Square | Adjusted R Square |
|---------------------|----------|-------------------|
| Kepuasan Masyarakat | 0,758    | 0,741             |

*Sumber diolah peneliti menggunakan software SmartPLS (2022)*

Berkaitan dengan rule of thumb uji R-squared oleh Hamid & Anwar (2019), dapat disimpulkan bahwa kategori kuat sebesar 0,75, kategori sedang sebesar 0,50, dan kategori lemah sebesar 0,25. Kedua "masyarakat kepuasan" memiliki pengaruh moderat. Sedangkan 75,8% variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan. Sisa 24,2% dari variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Selain koefisien penentuan, ada juga koefisien korelasi (R) 0,870.

### Pengujian Hipotesis

Tes hipotesis antara variabel, yaitu, eksogen terhadap endogen versus eksogen versus eksogen, dilakukan dengan metode penghilang awal setelah validitas dan reliabilitas data. Itu sudah selesai. Statistik uji yang digunakan adalah statistik T (t -test). Nilai T komparatif untuk investigasi ini diperoleh dari Tabel T. Dikatakan bahwa tes ini signifikan jika statistik T lebih besar dari 1,96 dan nilai p kurang dari 0,05 (Haryono, 2017). Tes Hipotesis dengan melihat output path coefficient, dari hasil resampling bootstrap dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel. 5 Hasil Resampling Bootstrap**

| Variabel     | Sampel Asli (O) | Rata-rata sampel | Standar Devias | T Statistik | P Values | Penilaian Hipotesis |
|--------------|-----------------|------------------|----------------|-------------|----------|---------------------|
| Bukti Fisik  | 0,067           | 0,076            | 0,097          | 0,689       | 0,491    | Ditolak             |
| Empati       | 0,282           | 0,318            | 0,132          | 2,142       | 0,033    | Diterima            |
| Jaminan      | 0,054           | 0,029            | 0,114          | 0,470       | 0,639    | Ditolak             |
| Reliabilitas | 0,526           | 0,498            | 0,126          | 4,171       | 0,000    | Diterima            |
| Daya Tangkap | 0,075           | 0,86             | 0,140          | 0,534       | 0,593    | Ditolak             |

*Sumber: Peneliti olahan yang menggunakan perangkat lunak Smartpls (2022)*

Tabel 5 menunjukkan bahwa di antara semua variabel yang saling mempengaruhi, hanya ada tiga hipotesis yang diterima oleh T-statistik > 1,96 dan nilai-p < 0,05 (hijau), hipotesis yang ditolak adalah sebaliknya (merah). Ini berarti bahwa H<sub>0</sub> dikesampingkan, sehingga variabel kepuasan masyarakat adalah variabel kualitas dari layanan yang terdiri dari bukti fisik (x1), keandalan (x2), kapasitas respons (x3) dan keamanan (x4). Dapat disimpulkan bahwa ini dapat dipengaruhi secara signifikan oleh) dan empati (x5).

Menurut hasil penelitian, ini menunjukkan bahwa semua masalah dan hipotesis yang disajikan dipelajari dan benar-benar diuji secara empiris. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis yang disajikan dipengaruhi oleh satu sama lain. Ini berarti bahwa H<sub>0</sub> dikesampingkan, sehingga variabel dependen (kepuasan komunitas) adalah kualitas layanan variabel, yang terdiri dari bukti fisik subvariabel (x1), reliabilitas (x2) dan daya reseptif. Dapat disimpulkan bahwa dapat dipengaruhi secara signifikan oleh (x3), keamanan (x4), empati (x5). Penjelasan berikut dari setiap variabel kualitas layanan.

"Bukti fisik" untuk H1 tidak memiliki efek signifikan pada "kepuasan masyarakat" (hipotesis ditolak), dengan tahap T dan 0,689 dan 0,491. Studi ini pada saat yang sama menolak temuan sebelumnya bahwa 'bukti fisik' memiliki dampak signifikan pada 'kepuasan masyarakat' (2012, hal.21). Hasil ini dapat dimengerti karena komunitas prefektur Morotai tidak puas dengan bukti fisik yang diberikan oleh pemerintah prefektur Morotai. 'Reliabilitas' H2 memiliki dampak besar pada 'kepuasan masyarakat' (hipotesis yang diterima), dengan statistik T dan nilai P 4.171 dan 0,000. Studi ini juga mengkonfirmasi temuan penelitian sebelumnya bahwa "keandalan" atau kredibilitas adalah kunci keberhasilan layanan utama Parasuraman Sahibnya (2012, hal.21).

H3. Kemampuan penangkapan tidak memiliki efek yang signifikan pada kepuasan masyarakat (hipotesis yang ditolak), dengan nilai T dan 0,534 dan 0,593 p masing-masing. Studi ini secara bersamaan bertentangan dengan temuan sebelumnya bahwa "kompetensi" memiliki dampak signifikan pada "kepuasan masyarakat" Parasuraman Sahib (2012, hal.21). Garansi H4 tidak memiliki efek yang signifikan pada kepuasan masyarakat (hipotesis yang ditolak), dengan statistik T dan 0,470 dan 0,639 p. Studi ini secara bersamaan bertentangan dengan temuan sebelumnya bahwa "kompetensi" memiliki dampak signifikan pada "kepuasan masyarakat" Parasuraman Sahib (2012, hal.21).

H5 "Empati" memiliki efek penting pada "kepuasan masyarakat" (hipotesis diterima), dengan statistik T dan P masing-masing dari 2.142 dan 0,003. Studi ini juga menegaskan bahwa 'empati' memiliki dampak signifikan pada kesejahteraan masyarakat. Ini menjelaskan bahwa pemahaman dan pemahaman minat pada sesuatu yang terkait. Hipotesis yang diterima dan ditolak menunjukkan bahwa hasil yang diperoleh mengkonfirmasi dan menyangkal variabel kualitas layanan e-KTP yang mempengaruhi kepuasan komunitas Morotai. Variabel adalah bukti fisik, keandalan, , Kompetisi, keamanan, empati. Lokasi penelitian ini adalah alasan mengapa variabel dalam penelitian ini menunjukkan beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

## Penutup

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur implementasi Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tangkap, Jaminan, dan Empati dalam e-KTP dalam rangka meningkatkan kualitas sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai. Karena banyak dari variabel-variabel yang disebutkan sebelumnya masih belum dipelajari secara menyeluruh, penelitian ini dapat dianggap sebagai sumber utama untuk penjangkauan publik di setiap wilayah Indonesia. Ada dua variabel yang berimplikasi positif dan signifikan terhadap variabel lainnya, yaitu variabel reliabilitas dan empati tentang partisipasi massa dalam implementasi e-ktip. Sementara itu, tiga variabel lain yang tidak signifikan adalah variabel yang berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelan e-KTP yang disediakan pemerintah Morotai: variabel karakteristik fisik, daya tangkap, dan sentimen. Dengan praktis dari penelitian ini dapat dengan sebagai masukan atau salah satu rujukan akademik terhadap pemerintah serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, untuk membantu membenahi Kualitas

Pelayanan Mengingat bahwa penelitian ini dapat menjelaskan implikasi dari rendahnya kualitas layanan e-ktip untuk masyarakat umum di bawah kepemimpinan pemerintahan dan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulau Morotai, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, seperti; cakupan penelitian tidak ada komparasi Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP pada dua atau lebih lokus yang berbeda, penelitian waktu terhitung singkat (dua bulan), jumlah responden, serta komposisi variabel. Berdasarkan pertimbangan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

## Daftar Pustaka

- Bhairawa Putera & Pasciana, 2021“Big Data For Public Domain: A Bibliometric And Visualized Study Of The Scientific Discourse During 2000–2020.” *Policy & Governance Review* 5(3): 220.
- Cristobal, E, C Flavián, And M Guinalú. 2007. “Perceived E-Service Quality (Pesq): Measurement Validation And Effects On Consumer Satisfaction And Web Site Loyalty.” *Managing Service Quality* 17(3): 317–40.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-34249305509&doi=10.1108%2f09604520710744326&partnerid=40&md5=C83d4dac777b13c513f07e32fa3ed757>.
- Denhardt, R B, And J V Denhardt. 2000. “The New Public Service: Serving Rather Than Steering.” *Public Administration Review* 60(6): 549–59.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-0001609029&doi=10.1111%2f0033-3352.00117&partnerid=40&md5=E6e809c4c72b7a0c5f8c3257604ef453>.
- Efendi, M. 2021. “Pelayana Publik Berbasis Digital Yang Dilakukan Oleh Desa Mengen Kecamatan Tamanan Kabupaten Bondowoso. 2021.” (2001): 1–5.
- Fauzi, Erinda Alfiani, Achmad Nurmandi, And Ulung Pribadi. 2020. “Literature Review: Smart City And Smart Governance In Analysis.” *Jppuma Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Universitas Medan Area* 8(1): 84–89.
- Homepage, Journal Et Al. 2020. “Ijcit (Indonesian Journal On Computer And Information Technology).” *Ijcit (Indonesian Journal On Computer And Information Technology)* 5(2): 180–86.
- Horst, M, M Kuttschreuter, And J M Gutteling. 2007. “Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception And Trust As Determinants Of Adoption Of E-Government Services In The Netherlands.” *Computers In Human Behavior* 23(4): 1838–52.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

33846598452&Doi=10.1016%2fj.Chb.2005.11.003&Partnerid=40&Md5=1233e294cad9bf9b561b971a0f1b82ed.

- Irawan, Andri. 2016. “Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke.” 5(01): 1–11.
- Irawan, B. 2017. “Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru Dalam Pelayanan Publik.” Tanpakushitsu Kakusan Koso. Protein, Nucleic Acid, Enzyme (29 Suppl): 54–68.
- Linders, D. 2012. “From E-Government To We-Government: Defining A Typology For Citizen Coproduction In The Age Of Social Media.” Government Information Quarterly 29(4): 446–54. <https://Www.Scopus.Com/Inward/Record.Uri?Eid=2-S2.084866279731&Doi=10.1016%2fj.Giq.2012.06.003&Partnerid=40&Md5=D1cc7b743129cd32e3b814820dd7a5fe>.
- Lipsky, M. 2010. Street-Level Bureaucracy: Dilemmas Of The Individual In Public Services Street-Level Bureaucracy: Dilemmas Of The Individual In Public Services. Russell Sage Foundation. <https://Www.Scopus.Com/Inward/Record.Uri?Eid=2-S2.0-84905767408&Partnerid=40&Md5=E42c58394f7632a0f742bfd5cc4271fd>.
- Nurmandi, Achmad, And Danang Kurniawan. “A Meta-Analysis Of Big Data Security : How The Government Formulates A Model Of Public Information And Security Assurance Into Big Data.” : 1–8.
- Reddick, C G. 2005. “Citizen Interaction with E-Government: From the Streets to Servers?” Government Information Quarterly 22(1): 38–57.
- Van Riel, A C R, V Liljander, and P Jurriëns. 2001. “Exploring Consumer Evaluations of E-Services: A Portal Site.” International Journal of Service Industry Management 12(4): 359–77. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-1842688757&doi=10.1108%2F09564230110405280&partnerID=40&md5=552882759d641eb0b232a679dc84d503>.
- Saragih, M. 2013. “Mengoptimasi Pada Sistem Antrian Pengisian Bahan Bakar Minyak Di Spbu Laudendang Medan.” Journal of Chemical Information and Modeling 53(9): 1689–99.
- Sukarno, Mohamad, atik septi Winarsih, wijaya hacykal Huda, and prihantika septi Cahyani. 2021. “Analisis Pelayanan Publik Berbasis Media Sosial ( Studi Kasus Provinsi Jawa Tengah ) A . PENDAHULUAN Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi ( TIK ) Telah Member...
- Yayat, Rukayat. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.” Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) (2): 56–65. <http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf>.
- Zhang, H et al. 2018. “DbCAN2: A Meta Server for Automated Carbohydrate-Active Enzyme Annotation.” Nucleic Acids Research 46(W1): W95–101.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85050867699&doi=10.1093%2Fnar%2Fgky418&partnerID=40&md5=6f71f2574cb140e052a27ed4f1442215>.