

## Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP Di Kota Serang *The Influence of Public Satisfaction on E-KTP Services in Serang City*

Sifa Alisa<sup>1</sup> Adelia Citra<sup>2</sup>, Dicky Wahyudi<sup>3</sup>, Habib Putra Singgalang<sup>4</sup>, Inrinofita Sari<sup>5</sup>  
<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pamulang, Banten, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Vol. 1, No. 01

Hal : 72-84

Diterbitkan : 01 Juli 2025

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kota Serang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data serta menggunakan software Smart-PLS sebagai alat untuk melakukan uji validitas. Penelitian ini berfokus pada masyarakat Kota Serang. Dalam penelitian ini mendapatkan 40 responden sebagai objek penelitian. penelitian ini menggunakan pendekatan pengumpulan data survei dan teknik simple random sampling. Skala Likert digunakan untuk merancang pertanyaan. Validitas dan reliabilitas dinilai, serta hipotesis dan pengujian regresi, dengan Smart-PLS. Berdasarkan hasil penelitian, Penelitian ini menggunakan empat variabel untuk mengukur Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, dan Partisipatif. Keempat variabel tersebut ada satu yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP yang artinya diterima. Sedangkan tiga variabel lainnya tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP yang artinya ditolak. Jumlah responden yang sedikit, yang mungkin tidak mencerminkan status asli warga negara, dan durasi penelitian yang singkat, merupakan kekurangan dari penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan E-KTP, Transparansi, Akuntabilitas.

### KORESPONDENSI

No Handphone : 0896-5803-7262

E-mail : sifaalisa0506@gmail.com

### Abstract

*This study aims to analyze the Effect of Public Satisfaction on E-KTP Services in Serang City. This research uses quantitative methods by using a questionnaire to obtain data and using Smart-PLS software as a tool to conduct validity tests. This research focuses on the people of*

---

*Serang City. In this study, 40 respondents were obtained as research objects. this research uses a survey data collection approach and simple random sampling technique. Likert scale was used to design the questions. Validity and reliability were assessed, as well as hypothesis and regression testing, with Smart-PLS. Based on the results of the study, this study uses four variables to measure the effect of public satisfaction on E-KTP services, namely Transparency, Accountability, Conditionality, and Participation. There is one of the four variables that has a positive and significant effect on the Effect of Community Satisfaction on E-KTP Services, which means it is accepted. While the other three variables do not have a positive and significant effect on the Effect of Community Satisfaction on E-KTP Services, which means it is rejected. The small number of respondents, which may not reflect the original status of citizens, and the short duration of the study, are the shortcomings of this study.*

**Keywords: Public Satisfaction, E-KTP Services, Transparency, Accountability**

---

## Latar Belakang

Pelayanan prima adalah upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, sebagaimana diuraikan dalam Bab 1, Ketentuan Umum, Pasal 1, pelayanan publik dicirikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang meliputi penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai pelayanan publik yang efektif, pemerintah harus memastikan bahwa kuantitas dan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan dan memiliki pemahaman yang komprehensif tentang konsep pelayanan publik yang optimal. Akibatnya, pelayanan publik yang efektif akan menjembatani kesenjangan antara birokrasi dan masyarakat. Sudah menjadi kewajiban setiap instansi pemerintah untuk melayani masyarakat, sebuah tugas yang harus dipenuhi oleh seluruh pegawai di dalam institusi tersebut. Oleh karena itu, sangat penting bagi pegawai pemerintah untuk terus meningkatkan kompetensi pelayanan mereka, yang mencakup pemahaman menyeluruh tentang layanan yang diberikan. Kecakapan ini akan menunjukkan

kepada publik bahwa pegawai di dalam instansi pemerintah memiliki keahlian profesional dalam Manajemen Pelayanan Publik (H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020).

Zhang dkk. (2018) menyatakan bahwa pemerintah telah membangun layanan elektronik berbasis internet untuk publik guna meningkatkan penyediaan layanan publik yang berkualitas, sebagaimana diuraikan oleh Featherman dan Pavlou (2003). Pemanfaatan internet meningkatkan kapasitas warga negara elektronik untuk terlibat dengan pemerintah, yang mengindikasikan adanya transisi dari birokrasi di tingkat jalanan ke sistem yang lebih terorganisir dan efisien (Reddick, 2005). Dengan kemajuan teknologi, kebutuhan akan layanan elektronik yang dapat diakses melalui internet dan perangkat bergerak semakin meningkat. Dalam konteks ini, sangat penting untuk menumbuhkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana individu menilai layanan ini dan menumbuhkan loyalitas elektronik (Van Riel, Liljander, dan Jurriëns, 2001).

Dalam upaya mempercepat terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, layanan publik berbasis elektronik, seperti yang diwujudkan melalui E-KTP, menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan publik. Pemerintah, menurut A. Irawan (2016), memfasilitasi masyarakat dengan menggunakan E-KTP sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kemudahan dalam akses terhadap layanan publik. Seiring dengan itu, kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, seperti yang dijelaskan oleh Cristobal, Flavián, dan Guinalíu (2007).

Penelitian ini menyatakan bahwa mengevaluasi kualitas pelayanan publik memerlukan pemahaman yang komprehensif tentang standar operasional yang diperlukan oleh lembaga pelayanan publik untuk menghasilkan output yang berkualitas. Output tersebut terdiri dari barang layanan yang memenuhi harapan dan permintaan masyarakat, sehingga mempengaruhi kebahagiaan masyarakat dengan layanan tersebut. Contoh layanan publik yang relevan adalah layanan pembuatan e-KTP, yang merupakan contoh layanan nyata yang diberikan oleh pejabat pemerintah. Proyek e-KTP diprakarsai untuk mengatasi masalah-masalah dalam sistem kartu identitas tradisional Indonesia, yang mengizinkan seseorang untuk memiliki beberapa kartu identitas. Berdasarkan kondisi ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi

kualitas pelayanan serta bagaimana kualitas tersebut berdampak pada persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## **Kerangka Teori**

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi pemerintah merupakan faktor yang sangat penting karena berkorelasi kuat dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Harbani Pasolong (2010: 221-222) mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pemerintahan dan pelayanan berkorelasi dengan peningkatan kepercayaan publik. Kepercayaan publik akan meningkat jika individu memperoleh pelayanan yang patut dicontoh dan merasakan kepuasan atas kualitas yang diberikan. Oleh karena itu, pelayanan publik yang berkualitas tinggi sangat penting untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah.

Kepuasan masyarakat merupakan bidang study yang kompleks dan multidisiplin, secara umum teori ini mencoba menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan individu terhadap beberapa aspek kehidupam mereka, mulai dari layanan publik hingga kondisi ekonomi. Kepuasan muncul ketika hasil yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi (Suandi, S. (2019).

### **Transparansi**

Transparansi dalam pelayanan publik merujuk pada kondisi di mana seluruh aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh pengguna serta stakeholder yang membutuhkan informasi. Menurut Dwiyanto (2008:236), transparansi mencakup keterbukaan dalam seluruh tahapan pelayanan publik, memastikan bahwa semua proses dan prosedur dapat diketahui oleh masyarakat. Mahsun (2009:92) menambahkan bahwa transparansi dalam hubungan akuntabilitas mengharuskan individu, kelompok, atau organisasi untuk mengungkapkan informasi secara jujur tanpa adanya motif tersembunyi, dengan menyediakan data kinerja yang lengkap dan tanpa menyembunyikan informasi yang relevan. Mardiasmo (2002:19) menyarankan bahwa pelayanan publik yang transparan harus mencakup beberapa unsur penting, yaitu informativeness (informatif), yang memastikan penyediaan informasi yang jelas dan akurat mengenai mekanisme, prosedur, dan data kepada stakeholders; openness (keterbukaan), yang memberikan hak kepada setiap individu untuk mengakses informasi publik yang tersedia, kecuali yang dikecualikan oleh

undang-undang; serta disclosure (pengungkapan), yang mewajibkan pengungkapan aktivitas dan kinerja finansial kepada publik.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas secara intrinsik terkait dengan tugas lembaga-lembaga pemerintah dan personilnya untuk merumuskan kebijakan dan melakukan tindakan yang selaras dengan norma-norma atau persyaratan masyarakat yang berlaku. Akuntabilitas publik membutuhkan penggambaran tanggung jawab yang tepat dan efektif dalam struktur birokrasi untuk memenuhi harapan publik. Prinsip akuntabilitas ini menetapkan bahwa layanan publik harus selaras dengan nilai-nilai atau norma eksternal yang dijunjung tinggi oleh para pemangku kepentingan yang berinvestasi dalam layanan tersebut. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pemerintah untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pihak pemberi mandat dan pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama dari akuntabilitas publik adalah penyampaian informasi secara eksplisit dan transparan kepada masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Mahmudi (2010:9) mengkategorikan akuntabilitas publik menjadi dua jenis yaitu pertanggungjawaban vertikal dan pertanggungjawaban horizontal. Akuntabilitas vertikal adalah kewajiban untuk melapor kepada otoritas yang lebih tinggi, seperti yang dicontohkan oleh pertanggungjawaban kepala dinas kepada bupati atau walikota, atau menteri kepada presiden. Akuntabilitas horizontal berkaitan dengan kewajiban untuk melapor kepada masyarakat umum atau lembaga lain yang tidak memiliki hubungan hirarkis.

### **Kondisional**

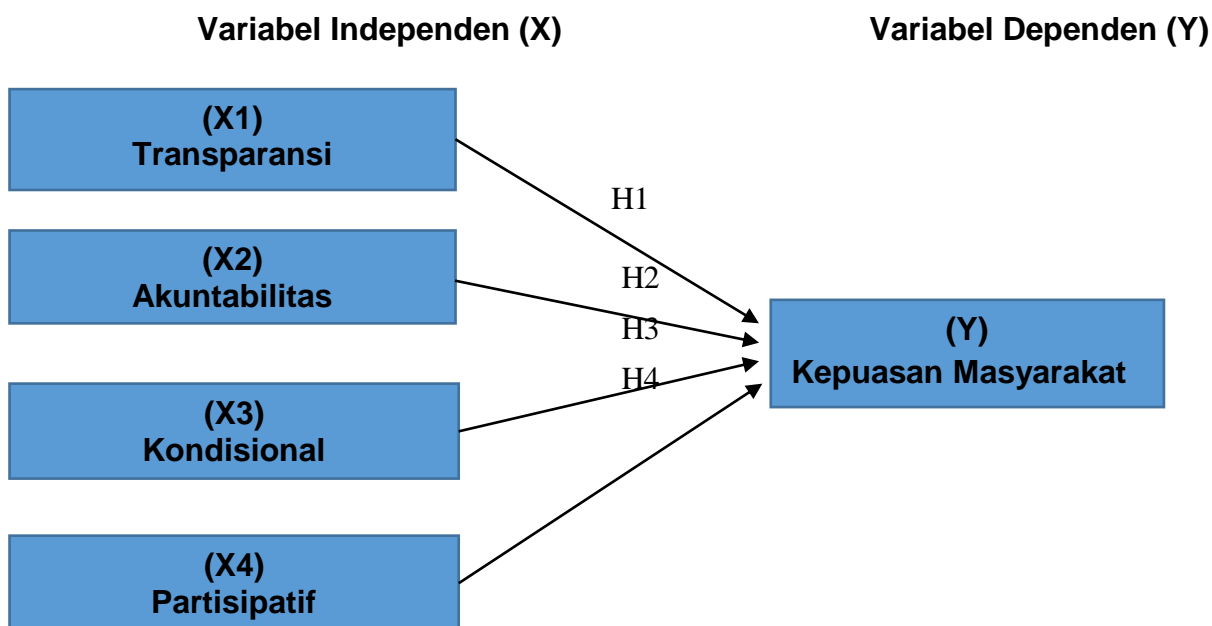
Kondisional pelayanan publik berargumen bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik tidak ditentukan oleh satu pendekatan universal, melainkan bergantung pada konteks spesifik. Faktor-faktor kondisional seperti karakteristik warga negara (tingkat pendidikan, kepercayaan terhadap pemerintah), kapasitas kelembagaan (birokrasi yang efisien, transparansi, akuntabilitas), dan lingkungan politik (stabilitas politik, dukungan politik) secara signifikan memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan dan program pelayanan publik. Pendekatan yang berhasil di suatu konteks mungkin tidak efektif di konteks lain. Pentingnya analisis kontekstual yang mendalam sebelum merancang dan menerapkan kebijakan pelayanan publik, guna meminimalisir kegagalan dan memaksimalkan dampak positif bagi masyarakat. Pendekatan kondisional ini mendorong pengembangan model-model

pelayanan publik yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan dan karakteristik konteks lokal. (Zami, M. Z. 2022).

### Partisipatif

Partisipasi memiliki definisi yang luas, sehingga memungkinkan adanya berbagai interpretasi (Kely & Vlaenderen, 1995). Pelling (1998) menyatakan bahwa partisipasi berfungsi terutama sebagai mekanisme yang memfasilitasi keterlibatan masyarakat secara aktif di seluruh kegiatan, sehingga mendorong kohesi di antara masyarakat, antara masyarakat dan pemerintah, serta menumbuhkan rasa kepemilikan dan akuntabilitas atas program yang dilaksanakan. Partisipasi mewujudkan konsep-konsep seperti keterlibatan, pelibatan, atau proses kolaboratif yang ditandai dengan saling pengertian, perencanaan, analisis, dan tindakan di antara anggota masyarakat. Meskipun wacana ilmiah mengungkapkan pandangan yang berbeda tentang asal-usul teori partisipasi, sebagian besar teori-teori ini didasarkan pada ilmu politik dan teori pembangunan (Midgley & Hall, 2004).

### Kerangka Teori



H1: Transparansi (X1) memiliki pengaruh yang Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H2: Akuntabilitas (X2) memiliki pengaruh yang Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H3: Kondisional (X3) memiliki pengaruh yang Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H4: Partisipatif (X4) memiliki pengaruh yang Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

## Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, model kuesioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data, yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner tersebut disusun dalam bentuk Google Form, yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara efisien. Peneliti kemudian menyebarkan link Google Form kepada warga yang menggunakan aplikasi secara acak, dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang sistematis dan dapat dianalisis untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan..

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif yaitu sebuah metodologi yang menekankan pada data-data numerik (angka) yang data tersebut diperoleh dengan menggunakan metode statistik. Pada jenis penelitian ini digunakan untuk menguji teori yang akan di sajikan dengan mendeskripsikan suatu statistik. Sumber data penelitian yaitu data primer pada data ini dapat diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada para responden yaitu masyarakat Kota Serang terkait Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP . Data sekunder, sumber datanya dari media online, literature review, jurnal, media cetak, buku-buku dan lain-lain.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google forms, reponden pada penelitian ini yaitu masyarakat Kotadan Kabupaten Serang dengan jumlah 40 responden. Pengelolaan datanya menggunakan software Smartpls guna untuk menguji adanya keterikatan korelasi antar variabel penelitian atau pembuktian hipotesis yang dibuat oleh peneliti terkait adanya pengaruh Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP Di kota Serang dan uji regresi hingga memperoleh data yang valid, untuk indikator nilai kuesioner menggunakan pendekatan skala likert ( 1. Sangat Tidak Setuju, 2.Tidak Setuju, 3. Biasa, 4. Setuju, dan 5. Sangat Setuju).

## Hasil Dan Pembahasan

### Respondents' Demographic Profile (n = 88)

Profil demografi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Serang baik laki-laki maupun perempuan dengan usia dari 17 Tahun tahun hingga 30 tahun dari berbagai macam Kalangan yaitu dari tingkatan Mahasiswa, Wirausaha, Wiraswasta, Pelajar, dan ASN dari berbagai kecamatan yang ada di kota dan kabupaten Serang.

**Tabel 1. Respondents demographic profile**

Characteristic	Kota Serang	
	Freq	%
<i>Jenis Kelamin</i>		
Pria	20	50%
Wanita	20	50%
<i>Usia</i>		
17-20 Thn	22	55%
20-25 Thn	18	45%
25-30Thn	0	0%
>30 Thn	0	0%

<i>Jenis Pekerjaan</i>		
Mahasiswa	30	75%
wiraswasta	6	15%
Pelajar	2	5%
wirusaha	2	5%
ASN	0	0%
<i>Asal kecamatan</i>		
Serang	16	40%
Ciruas	10	25%
Curug	10	25%
Walantaka	4	10%

Dalam profil demografi responden penelitian ini, ditemukan responden perempuan yang sama banyak dibanding responden laki-laki dengan presentasi perbandingan yaitu 50% dibanding 50%. Usia responden pada penelitian ini mayoritas berumur 17-20 tahun dengan persentase 75%, disusul dengan usia 20-25 tahun dengan persentase 45 %, Selanjutnya Usia 25-30 tahun dengan presentasi 0 % dan yang terakhir responden berusia >30 tahun dengan persentase 0 %. Jenis pekerjaan responden penelitian ini mayoritas adalah Mahasiswa dengan persentase 75 %, disusul oleh wiraswasta dengan persentase 15 %, Selanjutnya Wirausaha dan Pelajar dengan persentase 5% dan yang terakhir adalah ASN dengan persentase 0 %. Asal Kecamatan juga cukup beragam, yaitu mayoritas di daerah Serang dengan persentase 40%, dilanjut Ciruas dan Curug masing-masing dengan persentase 25%, dan yang terakhir responden Walantaka dengan persentase 10%.

### Research Variable Reliability

**Tabel 2. Hasil Pemeriksaan Composite reliability dan Cronbach alpha**

Construction	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)	
Kepuasan Masyarakat	0.839	0.858	0.903	0.756	Reliabel
Transparansi	0.887	0.891	0.930	0.815	Reliabel
Akuntabilitas	0.909	0.915	0.943	0.846	Reliabel
Kondisional	0.802	0.806	0.883	0.717	Reliabel
Partisipatif	0.754	0.935	0.833	0.627	Reliabel

*Sumber. Diolah dari data primer, 2024*

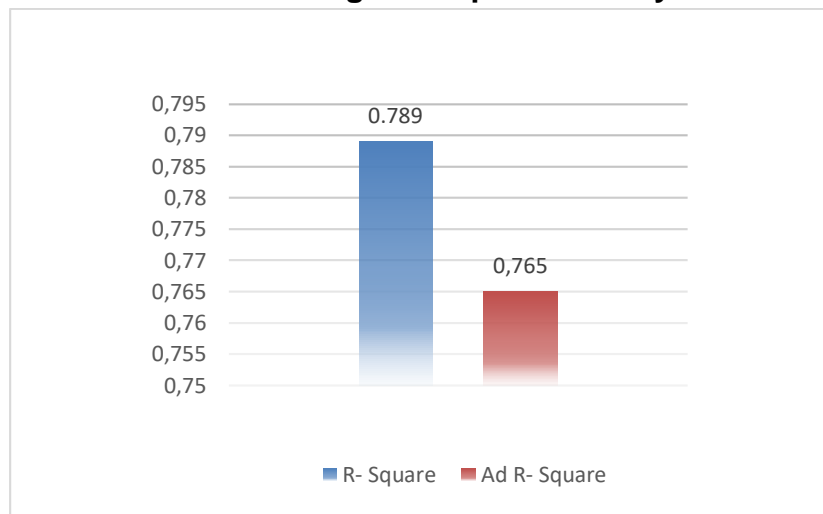
Pada tabel 2 menjelaskan bahwa hasil *uji reliabilitas* (output *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*) menunjukkan bahwa nilai masing-masing variabelnya mencapai >0.70 untuk Composite Reliability & Cronbach Alpha (Nurdini et al. 2022). Pada Pengaruh Kepuasan



Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat mempunyai nilai *Composite Reliability* terbesar 0.943 dan *Cronbach Alpha* yang terbesar yaitu 0.909. Sedangkan variabel dengan nilai terendah pada *Kondisional* yaitu sebesar 0.717 dan 0.802, Dari beragam penjelasan tersebut terkait hasil uji reliabilitas yang memperoleh nilai tertinggi dan terendah yang tidak kurang dari 0.70 maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing penelitian pada uji ini sudah mempunyai reliabilitas yang baik.

## Analisis Regresi

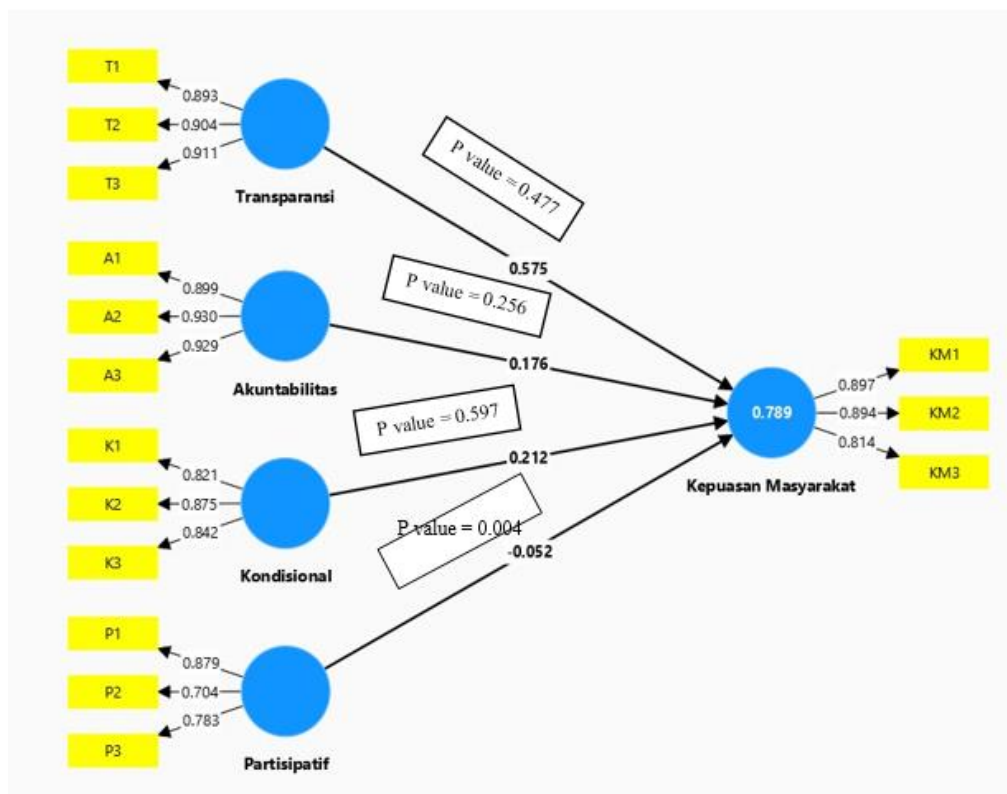
**Tabel 3. Hasil Regresi Kepuasan Masyarakat**



Berdasarkan gambar diagram 3 *R-square* diatas bahwa hasil output dari Kepuasan Masyarakat (KM), Trasparansi (T), Akuntabilitas (A), Kondisional (K), Partisipatif (P), sebesar 0.789. Yang artinya dapat disimpulkan bahwa interpretasi pada *Kepuasan Masyarkat* tersebut sebanyak 78,9%, yang mana model struktural *R-square* tersebut mengidentifikasi bahwa terdapatnya 3 skala yaitu 19% - 33% (lemah/moderat), 33% - 67% (sedang), dan > 67% (kuat/baik/substansial). Meliha hasil interpretasi dari *hasil regresi* dan *R-square* pada variabel *Kepuasan Masyarakat* tersebut maka skala yang diperoleh yaitu dalam Sedang. Maka dari itu dapat disimpulkan dari hasil uji regresi ini bahwa variabel independen mempunyai dampak yang erat pada variabel dependen.

## Uji Hipotesis

Gambar 1. Output Bootsrapping



Source: diolah dari data primer, 2024

Pada gambar 1 uji hipotesis dilakukan antar variabel independen dan dependen yang menggunakan metode bootstrapping pada SEMpls untuk mengetahui valid dan reliabelnya data penelitian. Pada pengujian ini menggunakan T-statistik dan nilai P-values yang nantinya akan disajikan dalam bentuk tabel t, untuk mengetahui data penelitian yang valid tentunya untuk nilai T-statistic yaitu > 1.96 dan P-values yaitu < 0.05 (Kepemimpinan et al. n.d.). Berikut ini Tabel hasil uji hipotesis “Pengaruh Kepuasan Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4. Uji Hipotesa Kepuasan Masyarakat

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	STDEV	T-Statistics ( O/STDEV )	P value	Hipotesis
Akuntabilitas	0.176	0.168	0.247	0,712	0,477	Ditolak
Kondisional	0.212	0.233	0.186	1,137	0,256	Ditolak
Partisifatip	-0.052	-0,035	0.099	0,529	0,597	Ditolak
Trasparansi	0.575	0.560	0.199	2.883	0,004	Diterima

Source: Diolah oleh data primer, 2024

Dalam penelitian ini telah dilakukan pengujian hipotesis. Hipotesis diterima ketika nilai P-Values lebih kecil dari 0,05. Selanjutnya bisa dilihat dari hasil dibawah ini:

a) *Hipotesis Akuntabilitas (I) – Kepuasan Masyarakat (A)*

Hipotesis 1 yang menyatakan Akuntabilitas tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP secara positif dan signifikan, ditolak. Dapat diartikan bahwa Akuntabilitas tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Oleh karena itu pada penelitian ini Akuntabilitas tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan.

b) *Hipotesis Kondisional (K) – Kepuasan Masyarakat (KM)*

Hipotesis 2 yang menyatakan Kodinsional tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP secara positif dan signifikan, ditolak. Dapat diartikan bahwa Kodisional tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Oleh karena itu Kondisional tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan.

c) *Hipotesis Partisipatif (P) – Kepuasan Masyarakat (KM)*

Hipotesis 3 menyatakan Partisipatif tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP secara positif dan signifikan, ditolak. Dapat diartikan bahwa Partisipatif tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Oleh karena itu Partisipatif tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP tidak mendukung dan tidak sesuai dengan teori yang digunakan.

d) *Hipotesis Transparansi (T) – Kepuasan Masyarakat (KM)*

Hipotesis 4 menyatakan bahwa Transparansi mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP secara positif dan signifikan, diterima. Dapat diartikan bahwa Transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Oleh karena itu Transparansi mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP mendukung dan sesuai dengan teori yang digunakan.

## Discussion

Penelitian ini menganalisis pengaruh empat faktor masyarakat terhadap pelayanan E-KTP, dengan temuan yang menekankan bahwa kepuasan masyarakat terhadap E-KTP masih belum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat. Dalam hal ini, pemerintah sebagai departemen sektor publik harus meningkatkan kualitas pelayan untuk masyarakat pada saat pembuatan E-KTP.

Penelitian ini menggunakan variabel Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif. untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP petugas Dukcapil. Hipotesis 1 Transparansi seperti yang dijelaskan penulis pada kerangka teoritis, belum memberi pengaruh yang positif dalam pelayanan petugas Dukcapil. Hipotesis 1 dalam penelitian ini ditolak. Artinya Transparansi belum atau tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Jadi petugas Dukcapil yang memberi Pelayanan E-

KTP perlu adanya sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, agar mudah dimengerti oleh masyarakat secara lengkap. Salah satu Trasparansi dalam kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP adalah menerapkan komunikasi dengan menyampaikan informasi yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku mengenai pembuatan E-KTP, yang dapat dilakukan melalui situs web, media sosial atau saluran komunikasi lainnya. Dengan ini masyarakat akan merasakan Trasparansi yang diberikan oleh petugas dukcapil dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Trasparansi merupakan tahapan penting dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Ini berarti bahwa penelitian ini belum atau tidak mendukung teori ini.

Hipotesis 2 Akuntabilitas seperti yang dijelaskan penulis pada kerangka teoritis, Akuntabilitas belum memberikan pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Artinya Akuntabilitas belum berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Akuntabilitas Pelayanan E-KTP menjadi krusial untuk memastikan kepuasan masyarakat, pemerintah memiliki kewajiban untuk bertanggung jawabakan pelayanan pembuatan E-KTP. Masyarakat berhak mengetahui setiap tahapan pembuatan E-KTP, oleh karena itu untuk mewujudkan Akuntabilitas pemerintah perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan E-KTP, masukan dan pengawasan masyarakat juga perlu untuk akuntabilitas yang baik. Ini berarti bahwa penelitian ini belum atau tidak mendukung teori ini.

Hipotesis 3 Kondisional seperti yang dijelaskan penulis pada kerangka teoritis, belum memberikan pengaruh positif dalam Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Artinya kondisional tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP bisa dipengaruhi oleh berbagai kondisi antara harapan, persepsi, dan pengalaman. Kecepatan proses pembuatan E-KTP, Kemudahan akses terhadap layanan, keramahan petugas dan Trasparansi biaya merupakan kondisi-kondisi penting yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Jika kondisi penundaan yang berlarut-larut, birokrasi yang rumit atau perlakuan petugas yang kurang ramah akan menyebabkan kepuasan masyarakat akan turun. Ini berarti bahwa penelitian ini belum atau tidak mendukung teori ini.

Hipotesis 4 Partisipatif seperti yang dijelaskan penulis pada kerangka teoritis, memang sangat memberikan pengaruh positif dalam Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Hipotesis dalam penelitian ini diterima. Artinya Partisipatif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Dengan adanya pemberian kesempatan masyarakat untuk memberikan masukan dan umpan balik mengenai proses pembuatan dan pengambilan E-KTP Partisipatif dapat terwujud. Semakin tinggi tingkat partisipatif dan diresponnya masukan tersebut, maka semakin besar juga peluang untuk meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Ini berarti bahwa penelitian ini mendukung teori ini.

## Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, dan Partisipatif, untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP. Berdasarkan hasil analisis, hanya satu variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki peran utama dalam meningkatkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai R-square sebesar 0,789 menunjukkan bahwa 78,9% variasi dalam tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh kombinasi keempat variabel tersebut, sementara sisanya sebesar 21,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Berdasarkan nilai tersebut, interpretasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dikategorikan sebagai hubungan yang cukup kuat namun tidak sepenuhnya dominan.

Temuan ini menyoroti pentingnya variabel yang signifikan dalam mendorong peningkatan pelayanan E-KTP, seperti aspek transparansi yang mungkin menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, variabel yang tidak signifikan memberikan peluang bagi peningkatan, misalnya dalam aspek akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Hasil ini memberikan dasar yang penting bagi pengambilan keputusan dalam memperbaiki pelayanan E-KTP dengan menitikberatkan pada variabel yang berdampak signifikan sekaligus mengidentifikasi strategi untuk memperkuat faktor-faktor lain. Selain itu, penelitian ini juga membuka peluang bagi studi lanjutan untuk mengeksplorasi variabel tambahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat secara lebih menyeluruh.

## Daftar Pustaka

- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24-34.
- 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](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf).
- Irawan, Andri. 2016. "Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke." 5(01): 1–11.
- Priansa, Donni Junni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Styawan, S. (2012). Penanganan pengaduan (complaint handling) dalam pelayanan publik (studi tentang transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penanganan pengaduan di kantor pertanahan kota surabaya ii). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(4).
- Suandi, S. (2019). Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur *jurnal Ilmu Administrasi dan Study Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.