

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN LELEA STUDI
KASUS: DESA TAMANSARI KABUPATEN INDRAMAYU**

PROPOSAL PENELITIAN

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program strata satu (S1)
pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya
Universitas Swadaya Gunung Jati**



Disusun Oleh:

GHINA OKTAVIANI AMALIA

NPM. 118090124

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN BUDAYA
UNIVERSITAS SWADAYA GUNUNG JATI
CIREBON**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lelea
Studi Kasus: Desa Tamansari Kabupaten Indramayu

Nama : Ghina Oktaviani Amalia

NPM : 118090124

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Cirebon, April 2022

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si.

NIK. 416 501 93

Iskandar Zulkarnaen, S.Sos., M.Si

NIK. 448 203 79

Diketahui

DEKAN Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya

Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si.

NIK. 416 501 93

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lelea Studi Kasus: Desa Tamansari Kabupaten Indramayu” untuk memenuhi tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, karena sejatinya kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun mengenai proposal penelitian yang telah dibuat oleh penulis. Dalam penulisan proposal penelitian ini penulis telah mendapatkan banyak dukungan, bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Mukarto Siswoyo, Drs., M.Si, Selaku Rektor Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
2. Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
3. R. M. Haryo Bharoto, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
4. Dian Andriyany, Dra., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.

5. Dr. Agus Supriyadi, S.Pd., M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
6. H. Moh. Sutarjo, Drs., M.Si, selaku Sekeretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
7. Bapak Dr. H. Nurudin Siraj, Drs., MA., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I
8. Bapak Iskandar Zulkarnaen, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II
9. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon.
10. Orang tua serta keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan moral serta materil sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini.
11. Tidak lupa juga kepada teman-teman saya yang sudah membantu dalam penyusunan laporan ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1 . Latar Belakang.....	1
2 . Rumusan Masalah.....	7
3 . Identifikasi Masalah.....	7
4 . Tujuan Penelitian.....	7
5 . Kegunaan Penelitian	8
6 . Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	8
6.1 Kerangka Pemikiran	8
6.2 Hipotesis	12
7 . Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel	13
7.1 Definisi Operasional.....	13
7.2 Operasionalisasi Variabel.....	15
8 . Metode Penelitian.....	17
8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	17
8.2 Populasi dan Penarikan Sampel.....	17
8.3 Teknik Pengumpulan Data	19
8.4 Uji Instrumen Penelitian.....	20
8.5 Teknik Analisis Data	24
9 . Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian.....	27
9.1 Lokasi Penelitian	27

9.2 Rencana Jadwal Penelitian	28
DAFTAR PUSTAKA	30
PEDOMAN WAWANCARA	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel	15
Tabel 2 Rencana Jadwal Penelitian.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Paradigma Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2 Model Kerangka Pemikiran	11

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki salah satu tugas pokok untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada segenap masyarakat di Indonesia. Pemerintah sebagai pelayan publik harus dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepuasan masyarakat kepada pemerintah. Hal tersebut disebutkan dalam Undang-undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Sadu Wasistiono (dalam Hardiansyah, 2018:11-12) pelayanan publik merupakan pemberian layanan berupa jasa baik itu dilakukan oleh pemerintah ataupun swasta, dengan adanya pemungutan biaya ataupun tidak, yang tujuannya adalah untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Kemudian menurut Hardiansyah (2018:12) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang

berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar, yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Seiring berkembangnya era globalisasi pada saat ini, masyarakat semakin menyadari mengenai apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Sehingga masyarakat semakin kritis dan berani untuk menyampaikan apa yang menjadi tuntutan serta keinginannya terhadap pemerintah. Dengan kondisi sosial yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sudah menjadi hak masyarakat dan salah satu fungsi utama pemerintah saat ini. Hal tersebut sesuai dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 18 bahwa “masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan”. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan rasa puas terhadap masyarakat dan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selaku pemberi pelayanan publik. Hal itu sejalan dengan pendapat Harbani Pasolong (2019: 145), bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pun semakin tinggi (*high trust*).

Sebagai penyedia jasa, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Wycof (dalam Nurdin 2019:16) kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh masyarakat

dan memenuhi harapan masyarakat dengan pengendalian atas tingkat kualitas tersebut. Yang mana berarti jika pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa melebihi harapan masyarakat atau memberikan kepuasan, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap berkualitas atau ideal. Kemudian sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan masyarakat atau tidak sesuai yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap kurang berkualitas.

Kepuasan sendiri diartikan sebagai upaya untuk memenuhi suatu harapan. Menurut Nasution M. N. (2001: 45) kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu yang menjadi kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Dapat diketahui bahwa salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan, yang mana berhubungan langsung dengan masyarakat. Terdapat berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat, salah satunya adalah pelayanan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

Program e-KTP di Indonesia dimulai sejak tahun 2009, pada awal mula diluncurkannya program e-KTP ditunjuk empat kota di Indonesia untuk dijadikan proyek percontohan nasional. Adapun empat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Lalu kemudian kota/kabupaten lainnya menyusul pada tahun 2011 yang implementasinya dibagi menjadi dua tahap.

Sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia turut menjadi latar belakang dilaksanakannya program e-KTP. Belum tersedianya basis data terpadu yang menyimpan seluruh data penduduk Indonesia menyebabkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu kartu identitas atau KTP, hal tersebut tentunya akan memberikan peluang kepada masyarakat yang ingin berbuat curang dengan melakukan penggandaan kartu identitas atau KTP.

Dalam pelaksanaannya, permasalahan mengenai lambatnya pencetakan e-KTP, perilaku aparatur, dan prosedur yang berbelit masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Hal tersebut diungkapkan oleh Zudan Arif Fakrulloh selaku Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) berdasarkan pemantauan di Internet. Dalam rangka memperbaiki kinerja birokrasi publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah maka diperlukan peninjauan mengenai pelaksanaan program e-KTP agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan efektif.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah terus melakukan berbagai upaya. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya yang dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua aparatur pemerintah di semua tingkat pelayanan yang tersedia untuk masyarakat sehingga dapat mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan tiap-tiap instansi pemerintah wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut diatur dalam

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 bahwa “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun”. Tindakan melakukan survei kepada masyarakat ditujukan untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari pelayanan publik yang telah diberikan. Kemudian dalam upaya merespon keluhan masyarakat, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut diharapkan dapat mengatasi keluhan masyarakat selama ini terutama mengenai lambatnya proses penerbitan dokumen kependudukan.

Kecamatan sebagai penyedia pelayanan publik pada bidang administrasi memiliki tugas pokok untuk membantu bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP, camat dalam perspektif ini dipandang memiliki posisi paling strategis karena dianggap sebagai jajaran aparat yang paling dekat dengan masyarakat sehingga dapat lebih memahami kondisi daerahnya serta memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya. Hal tersebut dianggap penting untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan e-KTP yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu pada akhirnya akan menentukan kepuasan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Kantor Kecamatan Lelea sebagai organisasi pemerintah yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk itu dilakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana sehingga diharapkan dapat memberi kenyamanan kepada masyarakat dan menciptakan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan, adanya masyarakat yang mengeluhkan mengenai prosedur pelayanan e-KTP yang berbelit-belit. Hal tersebut tentunya dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Namun, hal tersebut dapat disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat mengenai langkah-langkah atau prosedur dalam pembuatan e-KTP. Kemudian masyarakat juga mengeluhkan mengenai sikap aparatur yang kurang ramah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dikeluhkan oleh masyarakat melalui *google reviews* Kantor Kecamatan Lelea. Sikap kurang ramah yang dilakukan oleh aparatur dapat menciptakan citra kurang baik di mata masyarakat terhadap instansi tersebut.

Beberapa masalah tersebut tentu dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lelea. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Lelea, dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan e-Ktp (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lelea Studi Kasus: Desa Tamansari Kabupaten Indramayu”

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah yaitu “Diduga Ada Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu”

3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka identifikasi masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu?

4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lelela Kabupaten Indramayu

5. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan teoritis : Untuk memperkaya literatur serta untuk pengembangan ilmu administrasi publik khususnya mengenai pelayanan di Kantor Kecamatan sebagai peningkatan kualitas layanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- b. Kegunaan praktis : Sebagai masukan kepada instansi untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan menciptakan kepuasan kepada masyarakat, serta penelitian ini agar menjadi informasi bagi masyarakat mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki.

6. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

6.1 Kerangka Pemikiran

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kondisi dimana pelayanan yang diberikan melebihi harapan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berkualitas diartikan sebagai kepuasan, dimana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena sesuai dengan harapan atau tuntutan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi sangat penting, hal itu dikarenakan dapat menumbuhkan rasa percaya (*trust*) masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Akan tetapi permasalahan mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan masih ditemukan, salah satunya di Kantor Kecamatan Lelea seperti perilaku aparatur yang cenderung kurang ramah serta masalah pada fasilitas sarana dan prasarana yaitu mesin nomor antrian yang tidak berfungsi. Rendahnya kualitas pelayanan dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Zeithaml dan kawan-kawan (dalam Hardiansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu:

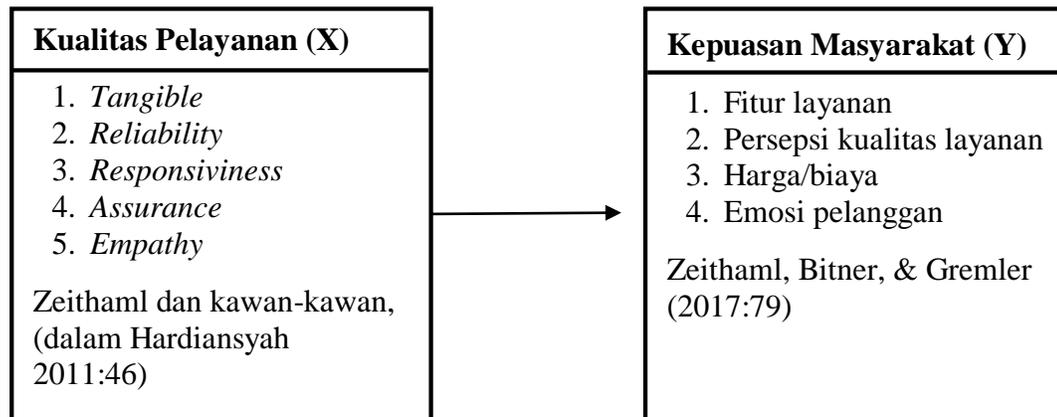
1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017:79) “Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsi kualitas layanan, dan harga. Selain itu,

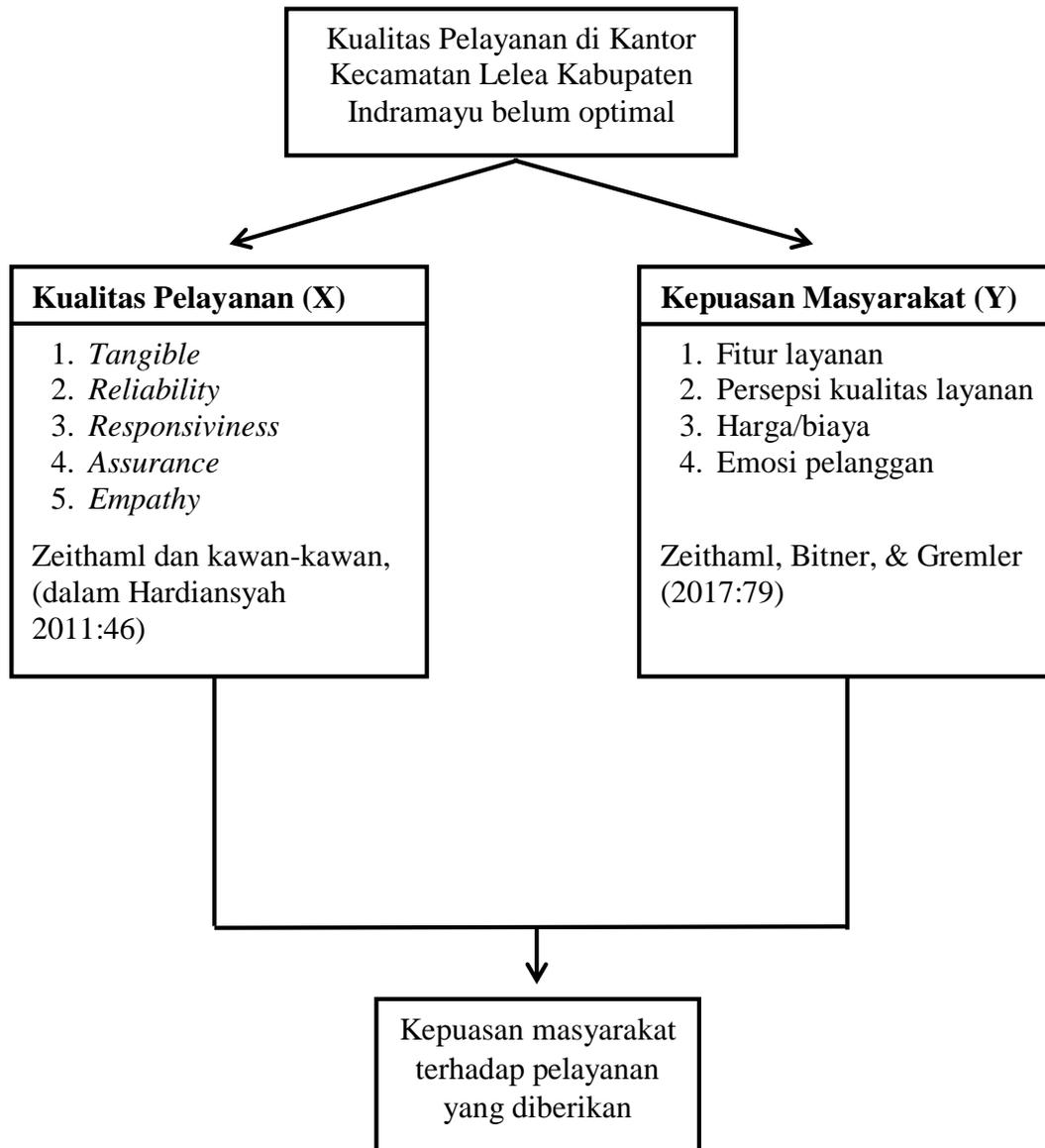
faktor pribadi seperti suasana hati atau keadaan emosional pelanggan dan faktor situasional seperti pendapat anggota keluarga mempengaruhi kepuasan”.

Berdasarkan hal tersebut penulis mengasumsikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

Untuk itu penulis menentukan kerangka penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Paradigma Kerangka Pemikiran



Gambar 2 Model Kerangka Pemikiran

6.2 Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai praduga terhadap masalah yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013:64) hipotesis merupakan jawaban sementara atas masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Disebut sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan atau baru hanya dugaan, belum berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan atau fakta empiris yang diperoleh dari observasi ataupun pengumpulan data.

Diduga ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

Hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut:

H_0 (Hipotesis Nol) : Adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

H_1 (Hipotesis Alternatif) : Tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

7. Definisi Operasional dan Operasionalisasi Variabel

7.1 Definisi Operasional

Kualitas merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu baik berupa produk ataupun jasa. Namun dalam hal ini kualitas mengacu pada jasa layanan. Kualitas didefinisikan sebagai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.

Pelayanan didefinisikan sebagai suatu kegiatan dalam melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar-standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk mencapai kepuasan masyarakat atau penerima pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah selaku pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang berisi identitas masyarakat yang memuat sistem keamanan dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional, yang mana e-KTP ini menggunakan *system biometric* di dalamnya dan setiap pemilik e-KTP dapat terhubung pada satu database nasional sehingga setiap penduduk hanya dapat memiliki 1 KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (NIK) saja. NIK merupakan identitas tunggal yang dimiliki setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

Kepuasan adalah kondisi atau perasaan dimana seseorang membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki oleh penerima pelayanan tersebut.

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi dimana masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan karena dapat memenuhi kebutuhannya serta mencapai dan bahkan melampaui harapan masyarakat sehingga menciptakan rasa puas pada diri masyarakat itu sendiri.

Skala indikator yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2013:93) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu fenomena sosial.

Dalam penggunaan skala likert jawaban setiap item mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Alternatif jawaban yang digunakan pada kuesioner biasanya terdapat 4 (empat) skala atau 5 (lima) skala, terkadang juga digunakan 7 (tujuh) atau bahkan 11 (sebelas) skala (A. Muri Yusuf 2014:223). Pada penelitian ini digunakan 5 (lima) skala untuk alternatif jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Menurut Hertanto (2017) penggunaan skala likert dengan lima skala memiliki kelebihan yaitu dapat mengakomodir jawaban responden yang bersifat netral. Hal tersebut tidak terdapat dalam skala likert dengan empat skala karena jawaban yang bersifat netral dihilangkan.

Menurut Sugiyono (2013:93), untuk keperluan analisis kuantitatif maka setiap alternatif jawabannya diberikan skor. Untuk alternatif jawaban sangat setuju diberikan skor 5, setuju diberikan skor 4, ragu-ragu diberikan skor 3, tidak setuju diberikan skor 2, sangat tidak setuju diberikan skor 1.

7.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item
Kualitas Pelayanan (Variabel X)	<i>1. Tangible</i> (Berwujud)	1. Penampilan aparatur dalam melayani pelanggan	1
		2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	2
		3. Kemudahan dalam proses pelayanan	3
		4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	4
	<i>2. Reliability</i> (kehandalan)	1. Kecermatan petugas dalam melayani	5
		2. Memiliki standar pelayanan yang jelas	6
		3. Kemampuan aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	7
	<i>3. Responsiviness</i> (ketanggapan)	1. Aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	8
		2. Semua keluhan pelanggan direspon petugas	9
	<i>4. Assurance</i> (jaminan)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	10

		2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	11
	5. <i>Empathy</i> (empati)	1. Mendahulukan kepentingan pemohon	12
		2. Petugas melayani dengan sikap ramah	13
		3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun	14
		4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)	15
Sumber: Zeithaml dan kawan-kawan (dalam Hardiansyah 2011:46-47)			
Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)	1. Fitur layanan	1. Kemudahan akses informasi mengenai produk atau jasa	16
		2. Kelengkapan fitur layanan	17
	2. Persepsi kualitas layanan	1. Kemampuan dalam menyampaikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan	18
		2. Menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan	19
	3. Harga/biaya	1. Tidak adanya biaya tambahan	20
		2. Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya	21
	4. Emosi pelanggan	1. Perasaan senang dengan pelayanan	22
		2. Perasaan senang dengan kinerja pegawai	23

Sumber: Zeithaml, Bitner & Gremler (2017:79-81)

8. Metode Penelitian

8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara kedua variabel, yaitu kualitas pelayanan (x) dan kepuasan masyarakat (y). Tujuannya untuk dapat memberikan penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei, metode survei digunakan untuk mengetahui dan mempelajari data dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, serta hubungan-hubungan antar variabel (Kurniawan, Puspitaningtyas 2016:14). Menurut Sugiyono (2013:6), metode survei adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari tempat tertentu yang bersifat alamiah dalam artian bukan buatan, dalam pengumpulan datanya peneliti melakukan perlakuan seperti menyebarkan kuesioner, wawancara, test dan sebagainya.

8.2 Populasi dan Penarikan Sampel

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari individu-individu yang memiliki karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sax (dalam Yusuf 2014:147) populasi adalah keseluruhan manusia yang terdapat dalam suatu area yang telah ditetapkan oleh peneliti. Sedangkan

menurut Sugiyono (2013:80) populasi adalah wilayah yang akan dijadikan generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka populasi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Tamansari Kecamatan Lelea yang pernah mengurus e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu. Dengan jumlah populasi masyarakat Desa Tamansari Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu sebanyak 5.422.

Sampel adalah populasi terpilih yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditetapkan oleh peneliti. Menurut A. Muri Yusuf (2014:150) sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut. Sebagian dan mewakili dalam batasan di atas merupakan dua kata kunci dan merujuk kepada semua ciri populasi dalam jumlah yang terbatas pada masing-masing karakteristiknya.

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil digunakan teknik *simple random sampling* sebagai teknik penarikan sampel pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2013:82) teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi maka digunakan rumus sebagai berikut, dengan batas toleransi kesalahan sebesar (0,1) 10%

$$n = \frac{N}{(N.d^2)+1}$$

Keterangan:

n = sampel

N = ukuran populasi

d = presisi (kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir), $d = 10\%/0,1$

Dengan perhitungan jumlah sampel masyarakat sebagai berikut:

$$n = \frac{5.422}{(48,671 \times 0,1^2) + 1}$$

$$n = \frac{5.422}{55,22}$$

$n = 98.73$ dibulatkan menjadi 99

8.3 Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini digunakan data primer sebagai sumber utama. Menurut Sugiyono (2013:137) Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan:

1. Kuesioner (angket)

Menurut sugiyono (2013:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner (angket) ini akan dibagikan kepada

subjek penelitian yaitu masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak terkait yang menjadi subjek penelitian. Pada penelitian ini teknik wawancara digunakan sebagai penguat dari sumber data yang sebelumnya telah diperoleh.

Wawancara ditujukan kepada masyarakat yang pernah mengurus e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu sebagai metode pendukung dalam pengumpulan data, apabila data yang diperoleh dari metode kuesioner masih kurang mendalam.

8.4 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:121) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Jika dalam obyek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul memberikan data berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Hal ini berarti terdapat keselarasan antara data yang ditemukan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas internal yaitu dengan melakukan uji coba pengisian

kuesioner kepada beberapa responden dari populasi yang akan diteliti, yang mana responden ini diambil secara acak. Untuk dapat menentukan validitas instrument maka digunakan rumus:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria

X = Skor masing-masing responden variabel X

Y = Skor masing-masing responden variabel Y

N = Jumlah responden

Dengan kriteria uji validitas sebagai berikut:

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka item dalam instrumen dikatakan valid
- Jika $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ maka item dalam instrumen dikatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2013:121) penelitian yang reliabel adalah jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jika pada obyek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Untuk menguji realibilitas instrument digunakan metode *Alpha Cronbach*. Dimana suatu instrument dapat dikatakan reliabel apabila nilai Alpha > 0,60. Maka digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut:

$$r_i \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum a^2 b}{a^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_i = Realibilitas seluruh instrument

k = Banyak butir pertanyaan

$a^2 t$ = Varian soal

$\sum a^2 b$ = Jumlah varian butir

Dengan kriteria uji reliabilitas sebagai berikut:

- Jika $r_i \geq 0,60$ maka item dalam instrumen dikatakan reliabel
- Jika $r_i \leq 0,60$ maka item dalam instrumen dikatakan tidak reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi, variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak normal. Untuk mengetahui residual terdistribusi normal atau tidak normal dapat dilakukan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) yang

terdapat pada program SPSS. Distribusi data dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi $\geq 0,05$ sedangkan jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka dapat dikatakan data tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2018:161-167).

2.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) pada pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antara variabel independen, jika terjadi korelasi yang tinggi antara variabel independen maka hubungan antara variabel independen dan dependen terganggu.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gangguan multikolinearitas dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gangguan multikolinearitas yaitu adalah nilai $VIF \geq 10$ dan nilai $Tolerance \leq 0,10$ (Ghozali, 2018:107).

2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018:120). Model regresi yang memenuhi persyaratan salah satunya adalah adanya kesamaan dalam *variance* antara residu dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, yang disebut homoscedasticity.

Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:137-138). Sebagai cara untuk memperkuat uji scatterplot terdapat cara lain yaitu dengan pengujian uji park, uji glejser, ataupun uji wei.

8.5 Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif Variabel Bebas

Analisis deskriptif variabel bebas merupakan perhitungan presentase dari variabel kualitas pelayanan (variabel x) beserta dimensi-dimensinya (x1 *tangible*, x2 *reliability*, x3 *responsiviness*, x4 *assurance*, x5 *empathy*). Yang mana pada analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar yang telah terkumpul dan disajikan dalam bentuk deskripsi tanpa bermaksud membuat atau melakukan penarikan kesimpulan.

2. Analisis Deskriptif Variabel Terikat

Analisis deskriptif variabel bebas merupakan perhitungan presentase dari variabel kepuasan masyarakat (variabel y) beserta dimensi-dimensinya (y1 fitur layanan, y2

persepsi kualitas layanan, y3 harga/biaya, y4 emosi pelanggan). Yang mana pada analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar yang telah terkumpul dan disajikan dalam bentuk deskripsi tanpa bermaksud membuat atau melakukan penarikan kesimpulan.

3. Analisis Korelasi

Analisis korelasi merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mencari pengaruh atau hubungan antar variabel. Teknik analisis korelasi yang digunakan pada penelitian ini adalah korelasi Pearson *Product Moment* (PPM). Menurut Sugiyono (2019:228) teknik korelasi Pearson *Product Moment* digunakan untuk mencari hubungan serta membuktikan hipotesis hubungan dari kedua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari kedua variabel adalah sama. Yang mana dapat diketahui setelah dilakukan perhitungan apakah hipotesis yang diajukan pada statistik ditolak atau diterima. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 y^2}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan y

x = $(x_i - \bar{x})$

y = $(y_i - \bar{y})$

4. Uji Signifikansi Korelasi

Uji signifikansi korelasi pada penelitian ini dilakukan dengan uji t. Menurut Ghozali (2018:152) uji t dilakukan untuk dapat diketahui pengaruh masing-masing dimensi pada variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi uji t $\leq 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Namun apabila nilai signifikansi uji t $\geq 0,05$ maka disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2019:261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Nilai konsta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

9. Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu yang terletak di Jalan Larangan – Lelea, Desa Tamansari, Kecamatan Lelea, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45261, Indonesia. Lokasi penelitian ini dipilih atas dasar pertimbangan :

- a. Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu menyediakan pelayanan pembuatan KTP-el untuk masyarakat Desa Lelea, akan tetapi masyarakat mengeluhkan mengenai adanya perilaku aparatur yang kurang ramah dalam melayani serta adanya fasilitas mesin nomor antrian yang tidak berfungsi pada saat peneliti berkunjung ke Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu. Yang mana hal-hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu.
- b. Data yang dibutuhkan pada penelitian ini dapat mudah diperoleh, mengingat lokasi penelitian mudah dijangkau oleh peneliti.

- c. Letak Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu mudah dijangkau, sehingga akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

9.2 Rencana Jadwal Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan dalam kurun waktu lima bulan, terhitung mulai dari bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juli 2022. Adapun jadwal penelitian yang direncanakan adalah sebagai berikut :

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ghozali, I. (2018) Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Kurniawan, Agung Widhi, Zarah Puspitaningtyas. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta. Pandida Buku.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas pelayanan publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya. Media Sahabat Cendekia.
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori Administrasi Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Statistika Untuk Penelitian. Bandung. Alfabeta.
- Yusuf, A. Muri (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. Jakarta. Kencana.
- Zeithaml, Valarie. Bitner & Gremler. (2017). Service Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm Third Edition. New York: McGraw Hill.

JURNAL DAN SKRIPSI:

- Lestari, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-Ktp terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Rifnawati, R. (2019, May). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Kecamatan Ranah Batahan Kabupaten Pasaman Barat. In *Academic Conference For Management 1*.
- Selvi Rianti, Z. R., & Yuliani, F. Kualitas Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Administrasi Publik)*, 17(2), 412-419.

- Mokoginta, M. A., & Rares, J. J. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(031).
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18-27.
- Hertanto, E. (2017). Perbedaan Skala Likert Lima Skala dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. *Metodologi Penelitian*, 2, 2-3.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No.19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

SUMBER LAIN:

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Indramayu dalam angka 2021

<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik#:~:text=Program%20KTP%2Del%20di%20Indonesia,%2C%20Makasar%2C%20Yogyakarta%20dan%20Denpasar.>

(<https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhanmasyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>)

PEDOMAN WAWANCARA

1. ANGKET/KUESIONER PENELITIAN

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Mohon angket ini diisi oleh Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan dengan jujur.
2. Beri tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia.
3. Dalam menjawab pernyataan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh karena itu, Bapak/Ibu/Saudara/i cukup menjawab sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan dalam menjalankan kewajiban.

Data Responden

Beri tanda checklist (√) sesuai dengan data diri anda:

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Usia : 17-25 tahun 26-35 tahun
 36-45 tahun ≥ 46 tahun
4. Pendidikan Terakhir : SD atau sederajat SMP
 SMA atau sederajat D3
 S1 S2 atau Pascasarjana
5. Pekerjaan : Pelajar atau Mahasiswa PNS
 Pegawai Swasta Wiraswasta

Pensiun

 Lain-lain

Petunjuk pengisian: Beri tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

1. Sangat Setuju (SS)
2. Setuju (S)
3. Ragu-Ragu (RG)
4. Tidak Setuju (TS)
5. Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Pelayanan (X)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Dimensi <i>Tangible</i> (bukti fisik)						
1.	Penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu sopan dan rapih					
2.	Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki ruang tunggu yang nyaman					
3.	Prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak berbelit-belit					
4.	Teknologi yang digunakan di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah memadai					
Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan)						
1.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu teliti dalam memberikan pelayanan					

2.	Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki standar pelayanan yang jelas					
3.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu dapat mengoperasikan komputer dan alat perekaman e-KTP dengan baik					
Dimensi <i>Responsiviness</i> (ketanggapan)						
1.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tanggap dalam merespon masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan pengurusan e-KTP					
2.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tanggap dalam merespon keluhan masyarakat					
Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)						
1.	Waktu penyelesaian e-KTP tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu					
2.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak memungut biaya dalam melakukan pelayanan e-KTP					
Dimensi <i>Empathy</i> (empati)						
1.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap profesional dalam melakukan pelayanan					
2.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap ramah kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan					
3.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap sopan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan					
4.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak bersikap diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melakukan pelayanan					

Kepuasan Masyarakat (Y)

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
Dimensi Fitur Layanan						
1.	Masyarakat diberikan kemudahan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu					
2.	Fasilitas yang terdapat di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki sudah memadai					
Dimensi Persepsi Kualitas Layanan						
1.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki pemahaman yang luas terkait pelayanan pengurusan e-KTP					
2.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu mampu menyampaikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan e-KTP yang mudah dipahami					
Dimensi Harga/biaya						
1.	Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak menetapkan biaya untuk pengurusan e-KTP					
2.	Pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak meminta biaya tambahan					
3.	Masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dalam pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu					
Dimensi Emosi Pelanggan						
1.	Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan pengurusan e-KTP yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu					
2.	Masyarakat merasa senang terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu					

2. PEDOMAN WAWANCARA

Kualitas Pelayanan (X)

Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

1. Apakah penampilan pegawai di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu sopan dan rapih?
2. Apakah ruang tunggu di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu nyaman?
3. Apakah prosedur pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu mudah?
4. Apakah pegawai di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu disiplin dalam melakukan pelayanan e-KTP?
5. Apakah teknologi beserta peralatan (alat perekaman dan komputer) yang digunakan di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu sudah cukup memadai?

Dimensi *Reliability* (kehandalan)

1. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu teliti dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki standar pelayanan yang jelas?
3. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu dapat mengoperasikan komputer dan alat perekaman e-KTP dengan baik?

Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan)

1. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat?
2. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memberikan pelayanan tepat pada waktunya?
3. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tanggap dalam merespon keluhan masyarakat?

Dimensi *Assurance* (jaminan)

1. Apakah waktu penyelesaian e-KTP tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?
2. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memungut biaya dalam melakukan pelayanan?
3. Apakah Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu menetapkan standar mengenai kepastian biaya dalam pelayanan?

Dimensi *Empathy* (empati)

1. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap profesional dalam melakukan pelayanan?
2. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap ramah kepada dalam melakukan pelayanan?
3. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap sopan kepada dalam melakukan pelayanan?
4. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu bersikap diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melakukan pelayanan?

Kepuasan Masyarakat (Y)

Dimensi Fitur Layanan

1. Apakah Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memberikan kemudahan informasi mengenai pelayanan yang diberikan?
2. Apakah fasilitas yang terdapat di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu memiliki sudah memadai?
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I merasa dimudahkan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?

Dimensi Persepsi Kualitas Layanan

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I merasa telah diberikan informasi yang cukup terkait pelayanan pengurusan e-KTP?
2. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu mampu menyampaikan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan e-KTP dengan jelas?
3. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu dapat berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat?

Dimensi Harga/biaya

1. Apakah pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu meminta biaya tambahan ketika melakukan pelayanan?
2. Apakah Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu tidak menetapkan biaya untuk pengurusan e-KTP?
3. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I mengeluarkan biaya ketika melakukan pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?

Dimensi Emosi Pelanggan

1. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I merasa puas terhadap pelayanan pengurusan e-KTP yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?
2. Apakah Bapak/Ibu/Saudara/I merasa senang terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Lelea Kabupaten Indramayu?