

Analisis Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang

Tri Risqiyana ¹, Hurian Kamela ²

Universitas Terbuka^{1,2}
Jakarta, Indonesia

Email: 051755183@ecampus.ut.ac.id¹, hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id²

Submit: 08-07-2026	Revisi: 13-07-2026	Terima 30-07-2026	Terbit Online: 01-08-2026
-----------------------	-----------------------	----------------------	------------------------------

ABSTRAKSI

Abstrak - Pelayanan perekaman E-KTP merupakan suatu bentuk pelayanan publik, dimana berkaitan langsung dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Tujuannya mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, tata kelola, dan peran sumber daya perekaman E-KTP terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Labang. Penelitian kuantitatif ini menggunakan 100 responden masyarakat Kecamatan Labang. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 30. Hasilnya menunjukkan yakni kualitas pelayanan, tata kelola, dan peran SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Abstracts - E-KTP recording services are a form of public service that is directly related to the administrative needs of the community. Service quality, governance, and the role of human resources are important factors in increasing public satisfaction with the services provided. This study aims to determine the influence of service quality, governance, and the role of E-KTP. This quantitative study involved 100 respondents from Labang District. Data were analyzed using multiple linear regression, validity, reliability, classical assumption, t-, and F-tests with SPSS version 30. The results showed that service quality, governance, and human resource roles each had a significant partial effect on community satisfaction.

Keywords: Public Service, Population Administration, Community Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan, penyelenggaraan tersebut merupakan tanggung jawab pemerintahan guna memenuhi keperluan masyarakatnya. Pada era transformasi digital, masyarakat menuntut pelayanan cepat, mudah diakses, transparan, akuntabel, efektif, serta mampu memberi kepuasan terhadap pengguna layanan. Perkembangan teknologi mendorong pemerintah memodernisasi pelayanan melalui penerapan *e-government* guna mengoptimalkan mutu kualitas pelayanan publik sekaligus mendorong penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Digitalisasi pelayanan publik dipandang mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pelayanan, memperluas akses masyarakat, dan meminimalisir praktik maladministrasi dalam birokrasi pemerintahan (Latip et al., 2025).

Bentuk pelayanan publik mempunyai peranan penting dalam administrasi pemerintahan ialah

pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang merupakan identitas resmi penduduk serta digunakan pada beberapa kebutuhan administrasi, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, bantuan sosial, perpajakan, serta administrasi pemerintahan lainnya. Layanan E-KTP harus dilaksanakan secara efektif, akurat, cepat, dan berkualitas karena berkaitan langsung dengan hak administratif masyarakat (Nazaruddin et al., 2022).

Namun demikian, implementasi pelayanan E-KTP sebagian daerah mengalami kendala. Permasalahan yang umum terjadi meliputi keterlambatan proses pelayanan, panjangnya antrian masyarakat, gangguan jaringan sistem, keterbatasan perangkat perekaman, serta belum optimalnya pelayanan ke masyarakat. Temuan tersebut mencerminkan, yakni implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital belum sepenuhnya terlepas dari berbagai kendala, baik dari

aspek pelayanan, tata kelola, maupun kesiapan sumber daya pelayanan.

Fenomena tersebut juga ditemukan berdasarkan observasi awal peneliti di Kecamatan Labang. Berdasarkan hasil pengamatan sederhana selama proses pelayanan administrasi kependudukan, masih ditemukan beberapa kendala seperti masyarakat yang harus menunggu cukup lama dalam proses perekaman dan pencetakan E-KTP, terjadinya gangguan jaringan pelayanan yang menyebabkan proses pelayanan tertunda, serta terbatasnya perangkat pelayanan yang digunakan secara bersamaan oleh masyarakat. Selain itu, beberapa masyarakat juga mengeluhkan kurangnya informasi terkait prosedur pelayanan dan ketidakpastian waktu penyelesaian E-KTP. Kondisi tersebut menunjukkan pelayanan E-KTP di Kecamatan Labang masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan agar mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penelitian mengenai pelayanan E-KTP sebelumnya juga menunjukkan adanya berbagai permasalahan yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian Rizq dkk. mengenai pelayanan E-KTP di Kabupaten Bogor menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat di kategori “cukup puas” dengan nilai kepuasan sebesar 61%. Permasalahan utama yang ditemukan berkaitan dengan kecepatan proses pelayanan, kemudahan pengurusan persyaratan, serta fasilitas pelayanan yang belum memadai (Rizq et al., 2018). Temuan tersebut menunjukkan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, serta ditentukan juga oleh pelayanan yang sudah diberikan.

Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kemampuan organisasi pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kotler menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kemampuan suatu layanan, memberik kepuasan sesuai harapan pengguna jasa (Kotler et al., 2022). Pada konteks pelayanan publik, penilaian kualitas pelayanan tidak tidak hanya didasari akan hasil layanan yang diterima masyarakat, tetapi dari proses pelayanan yang dialami selama mendapat layanan.

Model *SERVQUAL* yang diperkenalkan Zeithaml et al., 1990 dalam Chandra et al., 2020; Tampang et al., 2024;) menjelaskan kualitas pelayanan diukur melalui 5 dimensi:

1. *Tangibles*, berkaitan dengan fasilitas pelayanan, sarana prasarana, dan penampilan aparatur;
2. keandalan, berkaitan dengan kemampuan aparatur melayani secara tepat dan konsisten;
3. *Responsiveness*, berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat;
4. *Assurance*, berkaitan dengan kemampuan aparatur memberikan rasa aman dan kepastian pelayanan;
5. *Empathy*, berkaitan dengan kepedulian aparatur terhadap kebutuhan masyarakat

Pelayanan yang mampu memenuhi kelima dimensi tersebut akan membentuk persepsi positif masyarakat ke kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain kualitas pelayanan, tata kelola pemerintahan ialah faktor penting pada penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep *Good governance* ialah konsep tata kelola pemerintahan mengedepankan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan supremasi hukum dalam pelayanan publik. Penerapan tata kelola yang baik akan menciptakan pelayanan yang lebih profesional, terbuka, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kajian mengenai pelayanan online E-KTP di Kabupaten Banyuasin menunjukkan prinsip *good governance* di pelayanan administrasi kependudukan meliputi partisipasi masyarakat, transparansi pelayanan, akuntabilitas aparatur, dan kepatuhan terhadap aturan hukum (Asmawati, 2023). Namun demikian, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa hambatan teknis pelayanan dan optimalisasi pelayanan E_KTP berbasis digital masih terkendala oleh tingkat kesadaran masyarakat yang belum memadai. Hal tersebut memperlihatkan bahwa tata kelola pelayanan publik memerlukan dukungan sistem administrasi yang baik dan kemampuan institusi dalam mengelola pelayanan secara efektif.

Keberhasilan pelayanan E-KTP juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik membutuhkan dukungan sumber daya manusia yang kompeten, perangkat pelayanan yang memadai, kestabilan jaringan sistem, dan fasilitas pelayanan yang mendukung. Ketidaksiapan sumber daya tersebut dapat menyebabkan pelayanan berjalan lambat dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian di Kecamatan Cigeudug Kabupaten Garut menunjukkan bahwa pelayanan E-KTP masih menghadapi hambatan berupa rendahnya kompetensi aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, serta gangguan jaringan sistem pelayanan (Purnawan, 2022). Sementara itu, penelitian di Kabupaten Padang Lawas Utara juga menunjukkan bahwa keterlambatan penerbitan E-KTP dan pelayanan yang belum merata menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan masih belum tercapai secara optimal (Nazaruddin et al., 2022). Temuan tersebut menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya pelayanan yang dimiliki pemerintah.

Dalam penyelenggara pelayanan public berbasis digital, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang mencerminkan tingkat kesesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diperoleh. Semakin baik kualitas pelayanan, tata kelola, dan sumber daya pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. (Dinkominfo & IPB University, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu umumnya masih membahas kualitas pelayanan, pelayanan digital, atau implementasi *good governance* secara parsial dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Padahal, pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak hanya dipengaruhi kualitas pelayanan aparatur, juga tata kelola pelayanan dan kesiapan sumber daya pelayanan yang saling berkaitan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Kajian ini berupaya menganalisis dampak kualitas pelayanan, tata kelola, dan peran sumber daya perekaman E-KTP ke kepuasan masyarakat di Labang.

Kerangka pemikiran penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan, tata kelola, dan peran SDM perekaman E-KTP memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dengan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Chandra et al., 2020) akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan E-KTP. Selain itu, penerapan tata kelola pelayanan baik melalui prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan supremasi hukum (Moiras et al., 2024) juga akan menciptakan pelayanan yang efektif dan terpercaya hingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, peran SDM perekaman E-KTP yang didukung oleh kompetensi petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, perangkat pelayanan, serta kemampuan operasional pelayanan yang memadai akan mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan (Isna Agustina & Rodiyah, 2020). Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan, tata kelola, dan peran SDM pelayanan E-KTP, semakin tingginya tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Labang.

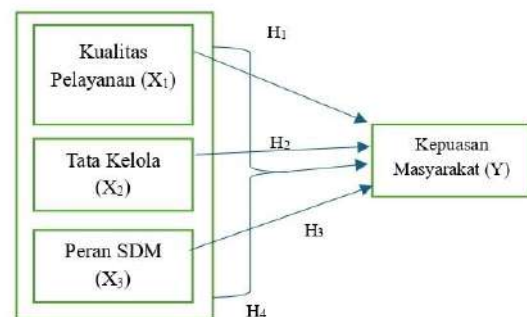
Teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikenalkan oleh (Zeithaml et al., 1990), bahwa kualitas pelayanan ialah perbandingan antara ekspektasi penerima layanan dengan kinerja pelayanannya yang diperoleh. Ukuran suatu kualitas pelayanan dilakukan dengan 5 dimensi utama, diantaranya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang menjadi dasar pada penilaian kepuasan pengguna. Dalam konteksnya pelayanan yang baik dapat membentuk pandangan positif masyarakat pada layanan yang diselenggarakan, serta mendorong terciptanya kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa. Pendapat tersebut diperkuat Kotler et al. (2022), yang kualitas pelayanan memiliki peranan penting guna menambah kepuasan terhadap pelanggan, serta penelitian Chandra et al. (2020) dan Tampang et al. (2024), menunjukkan penerapan dimensi SERVQUAL secara optimal mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi atau instansi dituntut memberikan pelayanan yang selaras dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat melalui layanan yang akurat, responsif, juga profesional. Kualitas pelayanan juga tidak hanya berfokus pada hasil yang diperoleh

masyarakat, tetapi meliputi proses penyampaian layanan meliputi kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta ketepatan waktu pelayanan. Kualitas pelayanan dengan baik akan menambah dampak yang baik pula terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Kotler et al. (2022) dan Chandra et al. (2020), serta diperkuat oleh hasil penelitian Rizq et al. (2018) dan Tampang et al. (2024) menunjukkan, kualitas pelayanan mempunyai dampak yang baik bagi kepuasan masyarakat dalam pelayanan perekaman E-KTP (Kotler et al., 2022; Chandra et al., 2020; Rizq et al., 2018; Tampang et al., 2024).

Peran sumber daya perekaman E-KTP mencakup kemampuan SDM, ketersediaan sarana serta prasarana, perangkat pelayanan, juga dukungan sistem digunakan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Sumber daya yang memadai dan didukung oleh kompetensi petugas yang baik akan meningkatkan efektivitas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan sumber daya dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Isna Agustina dan Rodiyah (2020), sumber daya manusia ialah peranan penting suatu keberhasilan pelayanan sektor publik, sedangkan Nazaruddin et al. (2022) dan Purnawan (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan perekaman E-KTP sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya dan fasilitas pelayanan yang tersedia sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Isna Agustina & Rodiyah, 2020; Nazaruddin et al., 2022; Purnawan, 2022).

Berikut merupakan kerangka berpikir dari penelitian ini:



Sumber: (Penulis, 2026)

Gambar 1 Kerangka Berpikir

1. H1: Kualitas pelayanan berdampak baik bagi kepuasan masyarakat.
2. H2: Tata kelola berdampak positif pada kepuasan masyarakat.
3. H3: Peran sumber daya perekaman E-KTP berdampak bagus pada kepuasan masyarakat.

4. H4: Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peran SDM secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Teknik penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan desain kausal komparatif guna menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel independen, seperti Kualitas Pelayanan (X1), Tata Kelola (X2), dan Peran SDM Perekaman E-KTP (X3), ke variabel dependen yakni Kepuasan Masyarakat (Y). Sample kajian menggunakan responden yang tersedia atau terjangkau sebanyak 100 responden (N=100). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berdasarkan Skala Likert dengan rentang skor 1–4. Instrumen penelitian dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan, tata kelola pelayanan, peran SDM perekaman E-KTP, dan kepuasan masyarakat meningkat atau tidak bagi layanan yang diterima.

Untuk memastikan data valid dan reliabel sebelum dilakukan uji hipotesis, analisis data pada penelitian ini dilaksanakan secara bertahap, dimulai dari pengujian validitas serta reliabilitas instrumen, kemudian dilanjutkan menguji normalitas, multikolinearitas, juga heteroskedastisitas guna memastikan kelayakan model regresi.

Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai analisis dampak variabel X1, X2, juga X3 pada variabel Y. Hipotesis penelitian diuji melalui uji *t* guna mengetahui dampak dari setiap variabel independen secara individual, serta uji *F* untuk menguji dapak menyeluruh variabel independen secara bersamaan pada kepuasan masyarakat. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan guna mengukur besarnya proporsi variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, tata kelola pemerintahan, dan peran sumber daya manusia (SDM) dalam perekaman E-KTP.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian mengungkapkan kualitas pelayanan, tata kelola, serta peran sumber daya perekaman E-KTP berdampak baik bagi kepuasan masyarakat Kecamatan Labang. Pelayanan yang diberikan secara profesional, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan perekaman E-KTP. Selain itu, tata kelola pelayanan yang baik, seperti adanya keteraturan prosedur, transparansi pelayanan, dan sistem pelayanan yang efektif turut memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat.

3.1. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat keabsahan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 30. Setiap butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi sebesar $\geq 0,30$.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Butir Item	Variabel Penelitian				Koefisien	Ket.
	X1	X2	X3	Y	Korelasi	
1	0,795	0,688	0,799	0,719	≥ 0,30.	Valid
2	0,792	0,809	0,720	0,753		
3	0,792	0,670	0,757	0,757		
4	0,787	0,697	0,751	0,779		
5	0,870	0,788	0,791	0,695		
6	0,757	0,812	0,767	0,833		
7	0,737	0,654	0,755	0,802		
8	0,838	0,658	0,733	0,798		
9	0,821	0,776	0,797	0,813		
10	0,794	0,673	0,749	0,787		
11		0,753	0,792	0,816		
12		0,796	0,767	0,815		
13		0,727	0,800	0,690		
14		0,748	0,775	0,799		
15		0,675	0,832	0,795		
16		0,757	0,782	0,764		
17		0,800	0,821	0,749		
18		0,763	0,772	0,810		
19		0,731	0,803	0,727		
20		0,706	0,730	0,797		
21				0,800		
22				0,802		
23				0,820		
24				0,833		
25				0,795		
26				0,775		
27				0,77		

Butir	Variabel Penelitian				Koefisien	Ket.
				7		

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Hasil uji validitas, pernyataan di variabel Kualitas Pelayanan (X1), Tata Kelola (X2), Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP (X3), serta Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid. Hal ini karena seluruh nilai koefisien korelasi item > nilai minimum validitas yaitu 0,30. Butir-butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan layak digunakan untuk instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria nilai alpha > 0,60.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	N of Item	Ket.
Kualitas Pelayanan	0,937	10	Reliabel
Tata Kelola	0,955	20	
Peranan SDM	0,965	20	
Kepuasan Masyarakat	0,975	27	

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, semua variabel dinyatakan reliable karena Cronbach's Alpha > 0,60, yaitu Kualitas Pelayanan (0,937), Tata Kelola (0,955), Peran SDM (0,965), dan Kepuasan Masyarakat (0,975), sehingga instrumen dinyatakan konsisten dan layak digunakan.

3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilaksanakan guna memastikan model regresi dapat memenuhi asumsi dasar, agar hasil analisis akurat serta tidak bias, meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan sebagai evaluasi data residual pada model regresi sudah sesuai distribusi normal. Model yang baik ditandai dengan residual yang berdistribusi normal atau mendekati. Penentuan normalitas data didasarkan pada nilai signifikansi, yaitu nilai signifikansi >0,05 menunjukkan data berdistribusi normal, sedangkan nilai signifikansi <0,05 mengindikasikan data tidak memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

N	100
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,056

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,056 (> 0,05), sehingga data dinyatakan berdistribusi normal serta memenuhi asumsi dalam analisis regresi.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilaksanakan guna mengidentifikasi ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual pada model regresi, yang dinyatakan

tidak mengalami heterokedastisitas jika nilai signifikansi >0,05, sedangkan nilai signifikansi <0,05 menunjukkan adanya gejala heterokedastisitas.

Tabel 4 Hasil Uji Heterokedastisitas Metode Glejser

Model	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,119
Tata Kelola	0,760
Peranan SDM	0,054

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Dari hasil uji Glejser, nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (0,119), Tata Kelola (0,760), dan Peran SDM (0,054) seluruhnya berada di atas 0,05. Hasil tersebut mengindikasikan tidak adanya heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinearitas dilakukan guna menilai hubungan antarvariabel independen dalam model regresi. Model dianggap bebas dari gejala multikolinearitas jika nilai **Tolerance** >0,10, serta **VIF** <10. Sebaliknya, nilai **Tolerance** ≤0,10 atau **VIF** ≥10 menunjukkan adanya multikolinearitas.

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,797	1,254
Tata Kelola	0,631	1,585
Peranan SDM	0,621	1,610

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, variabel Kualitas Pelayanan memperoleh **Tolerance** senilai 0,797 serta **VIF** senilai 1,254. Nilai Tolerance (0,631; 0,621) > 0,10 dan VIF (1,585; 1,610) < 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dan model regresi memenuhi asumsi.

3.3 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah metode guna mengetahui dampak dua atau lebih variabel independen pada suatu variabel dependen, yaitu secara parsial atau simultan (Hardani et al., 2020).

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients B	t	Sig
Constant	-9,380	-2,269	0,026
Kualitas Pelayanan	0,969	7,774	0,001
Tata Kelola	0,491	6,247	0,001
Peranan SDM	0,536	7,511	0,001

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Hasil analisis dari regresi linear berganda pada tabel di atas, maka dirumuskan persamaan regresinya.:

$$Y = -9,380 + 0,969X_1 + 0,491X_2 + 0,536X_3 + e$$

Dari persamaan tersebut, dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta ($a = -9,380$)
Nilai konstanta yaitu -9,380 menunjukkan a apabila variabel Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peranan SDM dianggap konstan, maka Kepuasan Masyarakat akan bernilai sebesar -9,380.
- Pengaruh Kualitas Pelayanan ke Kepuasan Masyarakat ($X_1 = 0,969$)
Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan senilai 0,969 dimana arah hubungan positif. Hal tersebut menunjukkan setiap tambahan satu satuan pada Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat senilai 0,969 satuan, sehingga asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Hubungannya bersifat searah.
- Pengaruh Tata Kelola terhadap Kepuasan Masyarakat ($X_2 = 0,491$)
Koefisien regresi variabel Tata Kelola bernilai positif sebesar 0,491. Temuan tersebut menunjukkan, setiap penambahan satu satuan pada variabel Tata Kelola, dapat diikuti oleh kenaikan Kepuasan Masyarakat senilai 0,491 satuan, dimana asumsi variabel independen lainnya tetap konstan. Nilai koefisien positif menunjukkan keterkaitan searah antara Tata Kelola dengan Kepuasan Masyarakat.
- Pengaruh Peranan SDM terhadap Kepuasan Masyarakat ($X_3 = 0,536$)
Koefisien regresi Peranan SDM sebesar 0,536 (positif). Hal ini menunjukkan, setiap penambahan sebesar satu satuan pada variabel tersebut dapat meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,536 satuan, dengan asumsi variabel independen yang lain tetap konstan. Hubungannya searah.

2. Uji Parsial (Uji t)

Penentuan nilai t tabel pada uji t parsial didasarkan pada tingkat signifikansi (α) dan derajat kebebasan (df). Rumus untuk menentukan t tabel adalah:

$$t_{tabel} = t(0,05 / 2 ; n - k - 1)$$

$$t_{tabel} = t(0,025 ; 100 - 3 - 1)$$

$$t_{tabel} = t(0,025 ; 96) = 0,1985$$

Tabel 7 Hasil Uji t

Model	t	Sig
Cosntant	-2,269	0,026
Kualitas Pelayanan	7,774	0,001
Tata Kelola	6,247	0,001
Peranan SDM	7,511	0,001

Sumber: Output olah data SPSS ver 30, (2026)

Berdasarkan uji t , diperoleh hasil dampak dari variabel independen pada Kepuasan Masyarakat:

- Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
Uji t menghasilkan t_{hitung} 7,774 > t_{tabel} 1,985 dengan sig 0,001 < 0,05, maka Kualitas Pelayanan berdampak positif dan signifikan pada Kepuasan Masyarakat. Semakin baik pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat, dan ramah mampu memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan perekaman E-KTP.
- Pengaruh Tata Kelola (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
Hasil uji t didapat dari nilai t_{hitung} senilai 6,247 > nilai t_{tabel} senilai 1,985, tingkat signifikansi 0,001 lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian membuktikan Tata Kelola mempunyai dampak positif serta signifikan pada Kepuasan Masyarakat. Hasil ini menciptakan tata kelola pelayanan yang baik, seperti adanya keteraturan prosedur, transparansi pelayanan, dan sistem kerja yang efektif dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perekaman E-KTP.
- Pengaruh Peranan SDM (X_3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)
Dari hasil uji t , diperoleh nilai t_{hitung} yaitu 7,511, lebih besar dari nilai t_{tabel} dengan nilai 1,985, juga tingkat signifikansi senilai 0,001 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil pengujian, peranan SDM mempunyai dampak positif serta signifikan bagi kepuasan masyarakat, sehingga adanya peningkatan kemampuan, keterampilan, serta profesionalisme SDM dalam memberi layanan perekaman E-KTP, dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat pula.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian juga pembahasan yang dilakukan mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang”, ditarik beberapa kesimpulan:

- Kualitas Pelayanan berdampak positif juga signifikan pada Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang, di mana layanan yang akurat, ramah, serta sesuai kebutuhan meningkatkan kepuasan dalam perekaman E-KTP.
- Hasil penelitian menunjukkan Tata Kelola berpengaruh positif signifikan ke Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang. Tata kelola yang baik, seperti adanya transparansi, keteraturan prosedur, serta sistem pelayanan yang efektif mampu memudahkan dan kenyamanan masyarakat memperoleh perekaman E-KTP.
- Hasil penelitian menunjukkan Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP berpengaruh positif

dan signifikan ke Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang. Kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme sumber daya manusia melayani meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

- 4) Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Tata Kelola, dan Peran Sumber Daya Perekaman E-KTP berpengaruh positif signifikan ke Kepuasan Masyarakat Kecamatan Labang. Sehingga kualitas pelayanan yang baik secara kolektif memberi pengaruh bagi tingkatan kepuasan masyarakat, tata kelola yang efektif, dan peran sumber daya manusia yang optimal dalam pelayanan perekaman E-KTP.

4.2 Saran

- 1) Kecamatan Labang perlu meningkatkan kualitas pelayanan perekaman E-KTP dengan mempercepat proses pelayanan, mengurangi waktu antrean, serta memberikan kepastian waktu penyelesaian dokumen kepada masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan perlu meningkatkan sikap ramah, responsif, dan komunikatif agar masyarakat merasa lebih nyaman saat menerima pelayanan.
- 2) Dalam aspek tata kelola, Kecamatan Labang perlu memperjelas alur dan prosedur pelayanan perekaman E-KTP melalui pemasangan papan informasi atau media digital yang mudah dipahami masyarakat. Selain itu, pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan perlu dilakukan secara rutin agar pelayanan berjalan sesuai prosedur dan terhindar dari kesalahan administrasi maupun keterlambatan pelayanan.
- 3) Pada aspek peran sumber daya manusia, Kecamatan Labang perlu menyelenggarakan pelatihan secara berkala kepada petugas pelayanan, khususnya terkait kemampuan teknis perekaman E-KTP, penggunaan sistem pelayanan digital, serta etika pelayanan publik. Sehingga, adanya peningkatan kompetensi pegawai, layanan yang diberikan kepada masyarakat mampu menjadi lebih efektif dan profesional.
- 4) Kecamatan Labang juga perlu menyediakan sarana pendukung pelayanan yang lebih memadai, seperti tempat ruangan tunggu nyaman, sistem antrean yang tertib, serta fasilitas informasi pelayanan mudah diakses masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perekaman E-KTP.
- 5) Bagi peneliti berikutnya, disarankan agar mempertimbangkan penambahan variable lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, misalnya fasilitas pelayanan, penggunaan teknologi informasi, disiplin kerja pegawai, maupun kualitas sistem administrasi, agar temuan penelitian mampu memberi

deskripsi lebih menyeluruh dan mendalam tentang dampak yang diteliti.

REFERENSI

- Asmawati, A. (2023). Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Berbasis Online E-KTP Di Daerah (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 339-358. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>
- Chandra, S., Chandra, T., & Hafni, L. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*. CV IRDH.
- Dinkominfo & IPB University. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.
- Hardani, Andriani, & Ustiawaty J. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group. <https://books.google.co.id/books?id=qijKEA AAQBAJ>
- Isna Agustina, & Rodiyah, I. (2020). *MSDM Sektor Publik*. Umsida Press. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-70-4>
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th, global edition eds.). Pearson Education. https://books.google.co.id/books/about/Marketing_Management.html?hl=id&id=zXpfzgEACAAJ&redir_esc=y
- Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(6), 4563-4574. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Moiras, A. L. V., Fernanda, J. E., & Ferdinand, R. (2024). *TATA KELOLA PEMERINTAH KOTA MEDAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MEDAN*.
- Nazaruddin, N., Harahab, T. W., Maryam, M., & Alfiady, T. (2022). Electronic Resident Card-Making Services (KTP-el). *International Journal of Public Administration Studies*, 2(1), 01. <https://doi.org/10.29103/ijpas.v2i1.8663>
- Purnawan, A. (2022). Kualitas Pelayanan Perekaman E-Ktp. *Jurnal Publik*, 16(02), 81-90. <https://doi.org/10.52434/jp.v16i02.125>
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). *ANALYSIS OF SERVICE QUALITY SATISFACTION OF E-KTP SERVICE AT PUBLIC*

- ADMINISTRATION AND CIVIL
REGISTRATION OFFICE OF BOGOR
DISTRICT. *Journal of Consumer Sciences*,
3(2), 55. <https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65>
- Tampang, M., Sartika, I., & Ruhana, F. (2024).
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI
SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA JAKARTA
SELATAN. *JurnalKajianPemerintah(JKP)*,
10(1), 73–85.
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16958](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16958)
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L.
(1990). *Delivering quality service: Balancing
customer perceptions and expectations*. Free
Press [u.a.].