

## Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan *Facilitating Condition* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Operator Penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Kota Padang

**Sri Ratna**

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang  
[sriratna070711@gmail.com](mailto:sriratna070711@gmail.com)

**Lidya Martha**

Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP Padang  
[liyamartha@akbpstie.ac.id](mailto:liyamartha@akbpstie.ac.id)

**Abstract :** *This study aims to determine and analyze the effect of service performance and facilitating conditions on community satisfaction using Electronic KTP issuance operators (KTP-EI) in Padang City. This type of research is quantitative research. This study used primary data obtained through distributing questionnaires to people who received KTP-EI services at the Padang City Population and Civil Registration Service. Sampling in this study using random sampling technique. The number of samples in this study were 200 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression and statistical t-test. The results of the study show that service performance and facilitating conditions have a positive and significant effect on community satisfaction using Electronic KTP issuance operators (KTP-EI) in Padang City. Community satisfaction is influenced by service performance and facilitating condition variables by 93.80% while the remaining 6.20% is influenced by other factors not examined in this study.*

**Keywords:** *Service Performance, Facilitating Conditions, and Community Satisfaction*

### PENDAHULUAN

Salah satu penyelenggara pelayanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah penerbitan KTP Elektronik (KTP-El), penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan Akta Kelahiran, penerbitan Akta Kematian, penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia, dan lain sebagainya. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Salah satu pelayanan

penerbitan dokumen administrasi kependudukan yang sangat penting yaitu penerbitan KTP-El.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan penerbitan KTP-El. Dalam pelayanan publik penerbitan KTP-El dari hasil observasi peneliti masih banyak masyarakat yang kurang memahami prosedur penerbitan KTP Elektronik KTP-El. Pelayanan penerbitan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang saat ini dilakukan secara *online* kecuali bagi warga pindah datang untuk penerbitan KTP-El dilakukan secara *offline*. Dengan adanya pendaftaran layanan *online* ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur penerbitan KTP-El, namun pada hasil observasi peneliti masyarakat banyak yang tidak paham dengan sistem pendaftaran *online* tersebut. Masyarakat kota Padang masih banyak yang tidak mengerti dengan pemanfaatan teknologi salah satunya dalam pendaftaran pelayanan *online* untuk penerbitan KTP-El. Selain itu juga, KTP-El merupakan dokumen administrasi kependudukan yang sangat penting dalam kepengurusan dokumen lainnya, sehingga animo masyarakat sangat tinggi terhadap kepengurusan dokumen tersebut.

Dalam pelayanan penerbitan KTP-El membutuhkan petugas yang lebih dan cekatan dalam pelayanan. Namun dalam hal ini berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, sumber daya manusia yang ada masih kurang. Kuantitas sumber daya manusia yang kurang memadai menjadi salah satu permasalahan yang ada pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Selanjutnya diamati dari kinerja petugas pun belum maksimal. Salah satu contohnya ialah pada saat masyarakat ingin mendapatkan informasi mengenai pelayanan pendaftaran KTP-El secara *online* petugas kurang menjelaskan secara detail alur pendaftaran *online* yang harus dilakukan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat terlaksana dengan baik.

Beberapa keluhan masyarakat yang menerima pelayanan penerbitan KTP-El yaitu waktu pelayanan penerbitan KTP-El yang melebihi sesuai prosedur pelayanan serta pendaftaran yang ditolak disebabkan salah satu dokumen persyaratan yaitu swafoto yang tidak sesuai dengan ketentuan swafoto. Hal ini menjadi salah satu yang harus diperhatikan sehingga pelayanan tidak terjadi hambatan.

Kinerja pelayanan yang diberikan institusi publik akan terlihat dari kepuasan. Ketika masyarakat merasakan segala keinginan yang dimilikinya terpenuhi oleh layanan yang diberikan institusi maka kepuasan akan terbentuk. Selain itu Mengingat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan layanan secara *online* atau bersifat

hybrid tentu kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh atribut lain di luar kualitas pelayanan, salah satunya adalah kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*).

Sesuai dengan hasil pra survei yang telah peneliti lakukan kepada 30 orang anggota masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengurusan KTP-El melalui *website* Sirancak diperoleh penilaian yang mereka tentang fasilitas tersebut. Diketahui 66.67% responden tidak menyetujui bahwa mereka telah memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam mengakses *website* Sirancak sebagai upaya pengurusan KTP-El, selain itu 50% responden juga tidak menyetujui mereka selalu dapat dengan mudah menyampaikan keluhan mereka kepada call centre, dan mereka merasa tidak memiliki pengalaman yang bernilai positif dalam menggunakan layanan *website* Sirancak dalam rangka pengurusan data KTP-El. Dengan demikian kesetersediaan fasilitas yang memadai dalam pengurusan KTP-El melalui *website* Sirancak masih belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja pelayanan dan *facilitating condition* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KTP-El Kota Padang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut Widibudiarti (2017) kepuasan pelanggan dapat diamati dari sejumlah indikator. Indikator tersebut meliputi: kemudahan menggunakan layanan, kehandalan petugas penyedia layanan, kecepatan dan akurasi layanan penyedia layanan, layanan yang adil dan sesuai prosedur dan kualitas dan kesesuaian hasil.

### **Kinerja Pelayanan**

Menurut Moenir (2002) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El dapat diamati dari indikator yang diadopsi dari Rizq et al., (2018) yaitu: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible*.

### ***Facilitating Condition***

Menurut Alalwan (2018) *facilitating condition* merupakan sebuah situasi atau kondisi yang menunjukkan kelengkapan peralatan dan fasilitas atau peralatan yang menunjang peralatan. Menurut Wu dan Ho (2022) sebuah layanan teknologi yang baik dan efisien tentu

dapat diamati dari indicator sebagai berikut: Pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Teknologi dapat digunakan dengan mudah. Peralatan yang digunakan mudah ditemukan. Peralatan yang digunakan aman untuk diakses.

### **Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kotler et al., (2019) mengungkapkan kinerja pelayanan merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi segala keinginan atau harapan yang dimiliki pengguna, maka kepuasan akan terbentuk. Dengan demikian dapat disimpulkan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian Syihab (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan KTP-El berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut mempertegas teori yang menyatakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan masyarakat yang menggunakan layanan KTP-El.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Rizq et al., (2018) menemukan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KTP-El. Temuan tersebut menunjukkan semakin tinggi kinerja pelayanan yang dirasakan pelanggan, tentu akan mendorong terpenuhinya segala keinginan atau harapan masyarakat pengguna layanan sehingga mampu mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El.

Hasil penelitian Sevita (2020) menemukan kualitas pelayanan elektronik dalam pengurusan administrasi layanan KTP-El berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, mulai dari akses layanan, prosedur pelayanan hingga kecepatan dan ketepatan penerbitan KTP-El mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat. Konsistensi hasil penelitian juga diperoleh oleh Widibudiarti, (2017) yang menemukan semakin tinggi kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat. Martha (2021), hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan. Berdasarkan uraian teori dan sejumlah hasil penelitian terdahulu maka diajukan sebuah hipotesis yang akan segera dibuktikan dalam penelitian ini:

H<sub>1</sub> Kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

### **Pengaruh *Facilitation Condition* Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Rahim et al., (2022) mengungkap kan *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. Temuan tersebut menunjukkan ketika fasilitas yang di sediakan untuk mengoperasikan layanan tersedia dan mudah didapatkan maka *behavioral intention* untuk menggunakan layanan teknologi dari Bank Syariah tersebut tentu semakin tinggi. Kelengkapan fasilitas dan kemudahan menggunakannya akan meningkatkan *behavioral intention* nasabah dalam menggunakan layanan teknologi tersebut.

Hasil penelitian yang konsisten juga ditemukan oleh Wu dan Ho (2022) yang menyatakan *facilitating condition* memiliki pengaruh searah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan teknologi bank Islam yaitu *E-Banking*. Hal tersebut di sebabkan ketika fasilitas yang tersedia, terawat dan mudah untuk di operasikan, maka akan muncul hasrat atau keinginan nasabah untuk menggunakan layanan tersebut. Konsistensi temuan penelitian juga di peroleh oleh Mamman et al., (2016) mengungkapkan kelengkapan fasilitas dan kondisi fasilitas yang terawat, akan menciptakan kepuasan dalam diri pengguna untuk menggunakan layanan teknologi tertentu.

Selanjutnya hasil penelitian Maulana et al., (2018) menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan teknologi SMS Banking Islamic Bank di Malaysia. Ketika pengelola bank mampu melakukan pemeliharaan fasilitas dengan sangat baik, maka fasilitas layanan yang disediakan untuk mengakses teknologi perbankan akan terpelihara kondisinya dan dapat dioperasikan untuk mendukung layanan, hal tersebut tentu akan meningkatkan keinginan nasabah untuk mencoba menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan sejumlah uraian hasil penelitian terdahulu tersebut maka diajukan sebuah hipotesis yang akan di buktikan yaitu:

H<sub>2</sub> *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KTP-EI Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi dan Sampel**

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan KTP-EI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *random*

*sampling*, yaitu metode pemilihan sampel secara acak. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 200 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

### **Definisi Operasional Variabel**

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan tentang operasional variabel dalam penelitian ini:

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional Variabel dan Indikator**

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kepuasan Pengguna Layanan KTP-EI (Y)	Merupakan perasaan senang dan bahagia yang dirasakan pelanggan setelah segala keinginan yang diharapkan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa tertentu khususnya layana <i>website</i> Sirancak dalam pengurusan KTP-EI pada masyarakat di Kota Padang.	1. Kemudahan menggunakan layanan 2. Kehandalan petugas penyedia layanan 3. Kecepatan dan akurasi layanan penyedia layanan 4. Layanan yang adil dan sesuai prosedur 5. Kualitas dan kesesuaian hasil	Widibudiarti, (2017)
2	Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Menunjukkan sejauhmana layanan jasa yang diterima oleh pelanggan dapat memenuhi segala keinginan pelanggan yang menggunakannya khususnya menggunakan layanan <i>website</i> Sirancak dalam pengurusan KTP-EI di Kota Padang.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangible</i>	Rizq et al., (2018)
3	<i>Facilitating</i>	<i>Facilitating condition</i>	1. Pengetahuan dan	Rahim et al.,

<i>Condition</i> (X <sub>2</sub> )	memiliki peran penting untuk terpenuhinya sebuah layanan jasa. Ketika sebuah layanan didukung oleh fasilitas layanan yang lengkap maka layanan tersebut akan dapat dinikmati secara maksimal. <i>Facilitating condition</i> tentu berperan mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Semakin lengkap dan mudah pemanfaatan peralatan yang mendukung sebuah layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.	kemampuan dalam menggunakan teknologi 2. Teknologi dapat digunakan dengan mudah 3. Peralatan yang digunakan mudah ditemukan 4. Peralatan yang digunakan digunakan.	(2022)
---------------------------------------	---	---	--------

### Uji Instrumen

#### Uji Validitas

Menurut Hair et al., (2019) pengujian validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan pemilihan item pernyataan yang mendukung masing masing variabel penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *pilot test*.

1. Setiap pernyataan dinyatakan valid bila memiliki koefisien *corrected item total correlation*  $> 0.40$ .
2. Jika setiap pernyataan memiliki koefisien *corrected item total correlation*  $< 0.40$ , maka pernyataan tersebut tidak valid dan akan dieliminasi.

#### Uji Reliabilitas

Menurut Hair et al., (2019) pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui kehandalan setiap item pernyataan yang valid bila digunakan pada waktu dan tempat yang berbeda. Pada tahapan pengujian handalnya masing masing variabel ditentukan dari *nilai Cronbach's Alpha*.

1. Pada tahapan pengujian handalnya masing masing variabel ditentukan dari *Cronbach's Alpha*  $> 0.70$ .
2. Jika nilai *cronbach' alpha*  $< 0,70$  dianggap tidak reliabel.

## Teknik Analisis Data

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah transformasi data mentah selanjutnya yang mudah dipahami atau diinterpretasikan. Bertujuan untuk mendapatkan suatu gambaran obyektif mengenai obyek penelitian. Ghozali (2016) menyatakan bahwa rata-rata skor dalam tiap indikator yang berada pada angket kuesioner menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Menghitung TCR (Total Capaian Responden)

Sedangkan mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{s} \times 100\%$$

Di mana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata Skor

n = Nilai Skor Jawaban

2. Interval TCR (Total Capaian Responden)

Selanjutnya kriteria nilai total capaian responden (TCR) dapat diklasifikasi kan pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 2**  
**Interval Tingkat Jawaban Responden**

Interval TCR	Kategori
90 sampai dengan 100%	Sangat Baik
80 sampai dengan 89,99%	Baik
65 sampai dengan 79,99%	Cukup Baik
55 sampai dengan 64,99%	Buruk
0 sampai dengan 54,99%	Sangat Buruk

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji apakah penelitian yang dilakukan data berdistribusi secara normal (Sarwono, 2018). Pada model penelitian ini pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan model *Residual* (ARESID) yang diuji dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*.

1. Normalnya setiap variabel ditentukan dari nilai *asympt sig (2-tailed) > 0,05*.

2. Jika nilai *asympt sig (2-tailed)* < 0,05, maka model penelitian tidak berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Menurut Sarwono (2018), uji multikolinieritas dilakukan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi yang kuat, maka dapat dikatakan telah terjadi masalah multikolinieritas dalam model regresi. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah:

1. Jika nilai VIF (*Variance Influence Faktor*) lebih kecil dari < 10, dan angka *Tolerance* lebih besar dari > 0,10, maka tidak mengandung Multikolinieritas.
2. Jika nilai VIF (*Variance Influence Faktor*) lebih besar dari > 10, dan angka *Tolerance* lebih kecil dari < 0,10, maka mengandung Multikolinieritas.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sarwono (2018), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual data yang ada. Model regresi yang baik adalah tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan Uji *Glejser*. Didalam pengujian heteroskedastisitas di tentukan dari:

1. Jika nilai *sig.* lebih besar dari > 0,05, maka model penelitian di nyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika nilai *sig.* lebih kecil dari < 0,05, maka model penelitian di nyatakan terjadi heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda merupakan model persamaan yang digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh yang terjadi antara variabel independen terhadap variabel variabel dependen. Berikut adalah persamaan regresi dalam penelitian ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dari uraian di atas maka didapat  $\alpha$  adalah konstanta atau ketetapan, variabel dependen (Y) adalah kepuasan masyarakat, sedangkan variabel independen kinerja pelayanan ( $X_1$ ), dan *facilitating condition* ( $X_2$ ).

### Pengujian Hipotesis

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat seberapa besar proporsi variasi dari variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel depeden, dengan rumus (Ghozali, 2016) yang diamati dari persentase, sedangkan sisa kontribusi lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model penelitian saat ini.

### Uji t-Statistik

Secara umum uji t-statistik dirumuskan kedalam perumusan sebagai berikut (Ghozali, 2016). Untuk membuktikan kebenaran dari probabilitas variabel bebas dibandingkan dengan tingkat kesalahannya, maka peneliti akan menggunakan angka signifikansi probabilitas sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan data lebih besar  $> 0,05$ , maka  $H_{\text{no1}}$  akan diterima dan sebaliknya  $H_{\text{alternatif}}$  ditolak. Hal tersebut bermakna bahwa variabel bebas secara satu per satu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi yang diperoleh dari hasil pengolahan data lebih kecil  $< 0,05$ , maka  $H_{\text{no1}}$  akan ditolak dan sebaliknya  $H_{\text{alternatif}}$  diterima. Hal tersebut bermakna bahwa variabel bebas secara satu persatu sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Instrumen

#### Uji Validitas

Hasil uji validitas pada item pernyataan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Jumlah Item	Corelation	Standard	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat (Y)	14	0,643 s/d 0,859	0,40	Valid
Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	19	0,718 s/d 0,872	0,40	Valid
Facilitating Condition (X <sub>2</sub> )	4	0,674 s/d 0,737	0,40	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan memiliki nilai *corrected item to total corelation* lebih besar dari  $> 0,40$ . Dan tidak ada item yang memiliki nilai *corrected item to total corelation* lebih kecil dari  $< 0,40$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan tersebut adalah valid. Sehingga tahapan pengolahan data selanjutnya dapat dilakukan.

### Uji Reliabilitas

Dari proses pengujian reliabilitas yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti yang terlihat pada Tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Standard</i>	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,960	0,70	Reliabel
Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,972	0,70	Reliabel
<i>Facilitating Condition</i> (X <sub>2</sub> )	0,853	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk semua variabel memiliki nilai *Cronbach's alpha* nya  $> 0,70$ . Hal ini maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan untuk mengukur variabel penelitian tersebut handal, sehingga nantinya tahapan yang akan dilakukan untuk pengolahan data berikutnya bisa di lanjutkan.

### Analisa Deskriptif

Distribusi frekuensi dari masing-masing variabel akan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi. Variabel bebas pada penelitian ini ada dua variabel yang terdiri atas, kinerja pelayanan dan *facilitating condition*, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Pada bagian berikut ini akan penulis paparkan deskripsi masing-masing variabel penelitian.

**Tabel 5**  
**Distribusi Frekuensi Jawaban Responden**

Variabel	Skor Rata-Rata	TCR (%)	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	3,73	74,53	Cukup Puas
Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	3,77	75,33	Cukup Baik
<i>Facilitating Condition</i> (X <sub>2</sub> )	3,82	76,48	Cukup Baik

Sumber: Olahan Data Primer, Tahun 2023.

Berdasarkan Tabel dapat dilihat bahwa rata-rata skor kepuasan masyarakat adalah 3,73 dengan TCR sebesar 74,53% dan termasuk dalam kategori cukup puas. Hasil persentase tersebut bermakna bahwa masyarakat cukup merasa senang dan bahagia setelah segala keinginan yang diharapkan masyarakat dalam menggunakan sebuah layanan jasa tertentu khususnya layanan *website* Sirancak dalam pengurusan KTP-El pada masyarakat di Kota Padang. Rata-rata skor variabel kinerja pelayanan adalah 3,77 dengan TCR sebesar 75,33%

dan termasuk dalam kategori cukup baik, hasil persentase tersebut bermakna bahwa layanan jasa yang diterima oleh masyarakat cukup baik dalam memenuhi segala keinginan masyarakat yang menggunakannya khususnya menggunakan layanan *website* Sirancak dalam pengurusan KTP-EL di Kota Padang. Rata-rata skor variabel *facilitating condition* adalah 3,82 dengan TCR sebesar 76,48% dan termasuk dalam kategori cukup baik, hasil persentase tersebut bermakna bahwa *facilitating condition* cukup baik dalam memenuhi layanan jasa sebagai fasilitas layanan yang lengkap maka layanan tersebut akan dapat dinikmati secara maksimal. Semakin lengkap dan mudah pemanfaatan peralatan yang mendukung sebuah layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

### Uji Asumsi Klasik

Agar dapat diperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien dari persamaan regresi, maka dalam pelaksanaan analisis data harus memenuhi beberapa asumsi klasik, sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Dari proses uji normalitas yang telah dilakukan didapati ringkasan hasil seperti yang terlihat pada Tabel 6 berikut ini: **Tabel 6**

**Hasil Uji Normalitas Data**

Variabel	<i>Asymp. Sig.</i>	<i>alpha</i>	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,153	0,05	Berdistribusi Normal
Kinerja Pelayanan ( $X_1$ )	0,057	0,05	Berdistribusi Normal
<i>Facilitating Condition</i> ( $X_2$ )	0,112	0,05	Berdistribusi Normal

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Dari tabel diatas memerlihatkan bahwa hasil uji normalitas mnunjukkan bahwa dalam penelitian ini data terdistribusi scara normal karna nilai *Asymp Sig* semua variabel > lebih besar dari dari *alpha* (0,05).

### Uji Multikolinieritas

Dari hasil pengujian multikolinieritas dapat di lihat pada Tabel 7 berikut:

**Tabel 7**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Kinerja Pelayanan ( $X_1$ )	0,865	1,045	Bebas Multikolinieritas
<i>Facilitating Condition</i> ( $X_2$ )	0,865	1,045	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Berdasarkan tabel diatas yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa antar variabel bebas dalam penelitian ini tidak saling berhubungan satu sama lain, karna nilai *tolerance* untuk semua variabel bebas tidak satupun memiliki nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 dan begitu juga dengan nilai VIF, tidak satupun variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih besar dari sepuluh.

### Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas data melalui alat bantu SPSS dapat dilihat pada Tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	<i>alpha</i>	Kesimpulan
Kinerja Pelayanan ( $X_1$ )	0,936	0,05	Bebas Heteroskedastisitas
<i>Facilitating Condition</i> ( $X_2$ )	0,956	0,05	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Untuk uji heteroskedastisitas pada tabel diatas tidak ada satupun variable bebas yang memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Maka penelitian ini bebas dari heteroskedastisitas dan tahapan berikutnya dapat dilakukan.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil analisis regresi linier berganda dapat di ringkas pada Tabel 9 berikut ini:

**Tabel 9**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	<i>Koefisien Regresi</i>	<i>Std Error</i>	Sig
Constanta	0,380	-	-
Kinerja Pelayanan ( $X_1$ )	0,451	0,040	0,000
<i>Facilitating Condition</i> ( $X_2$ )	1,747	0,154	0,000

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Didasari hasil analisa regresi linier berganda yang di sajikan pada Tabel 9 diatas, berikut ini dapat di kemukakan persamaan regresi linier berganda:

$$Y = 0,380 + 0,451X_1 + 1,747X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut, maka dapat diinterpretasikan untuk masing-masing variabel sebagai berikut:

Sesuai dengan persamaan regresi berganda terlihat diperoleh nilai konstanta sebesar 0,380. Temuan tersebut menunjukkan bahwa jika diasumsi tidak terjadi perubahan kinerja layanan dan *facilitating condition* maka besarnya perubahan kepuasan yang dirasakan

masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang adalah sebesar konstanta yaitu 0,380. Hasil yang diperoleh menunjukkan, keberadaan *website* Sirancak dalam pengurusan KTP-El mendorong meningkat nya kepuasan masyarakat di Kota Padang dalam proses administrasi kependudukan mereka.

Pada model persamaan regresi terlihat bahwa variabel kinerja pelayanan memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,451. Nilai koefisien tersebut menunjukkan semakin tinggi nilai kinerja pelayanan yang dirasakan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang sebesar 0,451 satuan. Dengan asumsi faktor lain selain kinerja pelayanan dianggap tetap atau konstan dan sebaliknya.

Pada model persamaan regresi berganda terlihat variabel *facilitating condition* memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 1,747. Nilai koefisien yang diperoleh menunjukkan ketika diasumsikan terus membaiknya *facilitating condition* untuk mendapatkan layanan KTP-El maka kepuasan masyarakat di Kota Padang akan meningkat sebesar 1,747 satuan. Dengan asumsi faktor lain selain ketersediaan layanan dianggap tetap atau konstan, dan sebaliknya.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil terlihat pada Tabel 10 di bawah ini:

**Tabel 10**

**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R-Square</b>	<b>Adjusted R-Square</b>
1	0,986	0,938	0,937

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,938. Nilai koefisien tersebut menunjukkan variabel kinerja pelayanan dan ketersediaan fasilitas mampu mempengaruhi perubahan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang sebesar 93,80% sedangkan sisanya 6,20% kontribusi lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam model penelitian saat ini.

#### Uji t-Statistik

Dalam melakukan uji hipotesis alat uji yang dipakai adalah uji t-statistik. Hasil pengujian hipotesis akan disajikan pada Tabel 11 sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Hasil Uji t-Statistik**

Variabel	Koefisien Regresi	Std Error	Sig	Kesimpulan
Constanta	0,380	-	-	
Kinerja Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,451	0,040	0,000	H <sub>1</sub> Diterima
<i>Facilitating Condition</i> (X <sub>2</sub> )	1,747	0,154	0,000	H <sub>2</sub> Diterima

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, Tahun 2023.

Dari hasil olahan data yang dapat dilihat pada Tabel 11, dapat diketahui bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan variabel kinerja pelayanan diperoleh nilai sig sebesar 0,000. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan nilai sig 0,000 jauh di bawah 0.05. Maka keputusannya adalah Ho ditolak dan H<sub>1</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan kinerja pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang.
2. Pada tahapan pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan variabel *facilitating condition* diperoleh nilai koefisien regresi bertanda positif sebesar 1,747 serta nilai sig sebesar 0,000. Tahapan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 0.05. Hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan nilai sig 0,000 jauh di bawah 0.05. Maka keputusannya adalah Ho ditolak dan H<sub>2</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama ditemukan kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan semakin tinggi kinerja pelayanan elektronik yang dan pelayanan langsung yang diterima masyarakat melalui *website* Sirancak dan dari petugas Kantor Catatan Sipil Kota Padang maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Dengan demikian hipotesis pertama diterima atau terbukti.

Hasil yang diperoleh tersebut disebabkan *website* Sirancak yang membantu layanan administratif pengurusan KTP-El masyarakat sangat mudah diakses, serta memiliki jadwal yang jelas dan teratur. Dalam prosedur penggunaan layanan KTP-El juga terbukti mudah, dan

cepat. Selain itu masyarakat pengguna layanan juga merasa sangat terbantu dengan layanan tersebut. Selain itu masyarakat pengguna layanan KTP-El juga mendapatkan pelayanan yang baik oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terlihat mereka sangat ramah dalam memberikan layanan, cepat dan tepat dalam menyampaikan informasi, sehingga segala keinginan atau harapan yang diharapkan oleh masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, sehingga mendorong terwujudnya rasa puas dalam menggunakan layanan KTP-El Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Hasil yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis pertama didukung oleh teori Kotler et al., (2019) mengungkapkan kinerja pelayanan merupakan kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi segala keinginan atau harapan yang dimiliki pengguna, maka kepuasan akan terbentuk. Dengan demikian dapat disimpulkan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Teori tersebut sejalan dengan hasil penelitian Syihab (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan KTP-El berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang sama juga ditemukan Rizq et al., (2018) menemukan kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan KTP-El, serta hasil penelitian Sevita (2020) menemukan kualitas pelayanan elektronik dalam pengurusan administrasi layanan KTP-El berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua ditemukan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Temuan tersebut menunjukkan semakin lengkap fasilitas penunjang layanan atau *facilitating condition* yang dimiliki masyarakat akan mendorong semakin meningkatnya kepuasan mereka untuk menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang. Dengan demikian hipotesis kedua juga diterima atau dapat dibuktikan kebenarannya.

Hasil yang diperoleh tersebut disebabkan penggunaan *website* Sirancak dalam pengurusan administrasi kependudukan (KTP-El) telah dilengkapi oleh fasilitas penunjang layanan yang cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya ketersediaan jaringan internet yang dapat diakses dimanapun di setiap ruas Kota Padang, selain itu masyarakat juga dengan mudah dapat mengakses layanan karena memiliki smartphone, laptop atau PC, sehingga mereka dapat mengakses layanan dari rumah, kantor, kampus, sekolah atau dimana pun mereka beraktifitas. Layanan yang cepat dan mudah mendorong rasa senang dan nyaman dalam diri masyarakat. Mereka tidak harus antri dan menunggu lama di kantor kelurahan,

ketika sistem pembuatan KTP-El masih manual berlaku. Kesesuaian antara keinginan dan harapan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Kantor Catatan Sipil Kota Padang telah mendorong terbentuknya kepuasan dalam diri mereka.

Temuan yang diperoleh pada tahapan pengujian hipotesis kedua didukung oleh hasil penelitian Rahim et al., (2022) mengungkapkan *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan teknologi Bank Syariah di Malaysia. penelitian yang konsisten juga ditemukan oleh Wu dan Ho (2022) yang menyatakan *facilitating condition* memiliki pengaruh searah terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan teknologi bank Islam yaitu *E-Banking*. Selanjutnya hasil penelitian yang sama juga diperoleh oleh Mamman et al., (2016) mengungkapkan kelengkapan fasilitas dan kondisi fasilitas yang terawat, akan menciptakan kepuasan dalam diri pengguna untuk menggunakan layanan teknologi tertentu. Hal yang sama jug ditemukan Maulana et al., (2018) menyatakan bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan teknologi SMS Banking Islamic Bank di Malaysia.

## **SIMPULAN**

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut: kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan KTP-El Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, serta penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung selama proses penelitian ini yang sudah membantu dalam memberikan dukungan secara moril kepada peneliti serta mengarahkan peneliti dalam proses pengambilan data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A. (2018). Investigating the Impact of Social Media Advertising Features on Customer Purchase Intention. *International Journal of Information Management*, 42(June), 65–77. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.06.001>.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS 23* (Kedelapan). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Kotler, P., Keller, K., L. (2019). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Mamman, M., Ogunbado, A. F., & Abu-bakr, A. S. (2016). Factors Influencing Customer's Behavioral Intention to Adopt Islamic Banking in Northern Nigeria: a Proposed Framework. *Journal of Economics and Finance*, 7(1), 51–55. <https://doi.org/10.9790/5933-07135155>
- Martha, Lidya. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Solok Selatan. *Academic Conference For Management Research 3 – Management*.
- Maulana, H., Razak, D. A., & Adeyemi, A. A. (2018). Factors influencing behaviour to participate in Islamic microfinance. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 11(1), 109–130. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-05-2017-0134>.
- Moenir., A., S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Rahim, N. F., Bakri, M. H., Fianto, B. A., Zainal, N., & Hussein Al Shami, S. A. (2022). Measurement and structural modelling on factors of Islamic Fintech adoption among millennials in Malaysia. *Journal of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.1108/JIMA-09-2020-0279>
- 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>
- Sevita, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung). *Riset Perilaku*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Syihab, A. H. M. (2017). Tingkat Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Ktp-El Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tuban Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–9.
- Widibudiarti, L. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 128–126.
- Wu, C. G., & Ho, J. C. (2022). The influences of technological characteristics and user beliefs on customers' perceptions of live chat usage in mobile banking. *International Journal of Bank Marketing*, 40(1), 68–86. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2020-0465>