

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT (Studi Pembuatan E-KTP di Kabupaten Tanah Datar)”**

TUGAS INDIVIDU

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik



Oleh:

Ridha Kasmar 2216041149

Reguler D

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Sistem Administrasi Negara adalah keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan yang mendayagunakan seluruh kemampuan aparatur Negara dan segenap dana serta sumber daya dalam rangka mencapai tujuan sistem administrasi Negara. Sistem administrasi Negara adalah keseluruhan penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan yang mendayagunakan seluruh kemampuan aparatur Negara dan segenap dana serta sumber daya dalam rangka mencapai tujuan nasional dan penyelenggaraan tugas Negara Republik Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam UUD 1945. Administrasi dapat digambarkan sebagai keseluruhan proses pelaksanaan tugas yang telah didelegasikan dan sering kali dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Menurut Siagian dalam Syafie (2006:13-15), dibutuhkan dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hubungan sistem administrasi dengan masyarakat umum sangat kuat karena komitmen pemerintah untuk menggunakan semua sumber daya yang tersedia untuk bersama-sama mencapai tujuan dan melaksanakan tugas-tugas nasional, termasuk semua sumber daya yang tersedia (termasuk uang dan sumber daya manusia). Akibatnya, pelayanan publik merupakan komponen terpenting dalam sistem administrasi negara, dan ada hubungan yang kuat yang mana administrasi memiliki arti melayani maka sistem administrasi negara berarti pelayanan.

Kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik. Bahkan dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Inti dari keberadaan aparatur pemerintah bagi seluruh warga negara dalam fungsinya adalah melaksanakan segala kegiatan pemerintahan yang akan berakibat pada pemberian pelayanan kepada warga negara atau masyarakat, karena pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab pemerintah.

Oleh karena itu, sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pengertian pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di wilayah kota, di wilayah desa, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut UU No 25 tahun 2009 Pelayanan publik adalah program atau serangkaian program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan kebijakan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan setiap individu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat kegiatan pelaksanaan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, yaitu:

- a) Pelayanan Administratif yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan bentuk dokumen resmi.
- b) Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan kepada masyarakat berupa kegiatan penyedia dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam satu system. Menghasilkan produk akhir berwujud benda yang terlihat secara fisik pada kegiatan secara menyeluruh.
- c) Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia sarana dan prasarana dan fasilitas lain yang dapat menunjang. Secara menyeluruh pelayanan tersebut telah menghasilkan produk berupa jasa yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna layanan tersebut secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Subihandoko, dalam mengukur tingkat kemajuan suatu Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu tolok ukur, atau indikatornya. Maka dari itu, apabila sebuah Negara berada dalam posisi berkembang menuju pada kemajuan atau menjadi Negara maju, hal penting yang harus diperhatikan dan dilakukan yaitu memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Indonesia merupakan sebagai salah satu Negara sedang berkembang bergerak menuju menjadi Negara maju maka memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang harus perlu ditingkatkan. Pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya sebagai penerima layanan baik dengan baik dan penuh kesadaran.

Aparat pemerintah berkewajiban untuk memenuhi apa yang menjadi hak masyarakat, jika tidak maka dampaknya akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan apa yang telah diungkapkan oleh Sirajuddin (2011:219) yaitu: Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa Warga Negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Baik buruknya roda pemerintahan dipengaruhi oleh bagaimana kinerja aparatur pemerintah, karena aparatur yang membantu roda pemerintahan dan kehidupan masyarakat pada saat ini telah menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja secara profesional dan mampu memberikan pekerjaan secara profesional dan mampu memberikan pelayanan publik yang diinginkan. Keberadaan organisasi sebagai wadah untuk memberikan pelayanan publik dituntut untuk mengikuti eksistensinya di tengah semakin banyaknya tantangan. Organisasi yang memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna harus mampu memberantas gejala-gejala tantangan yang bersangkutan. Pelayanan yang dikehendaki adalah pelayanan yang baik dan bermutu, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, tuntas, dan responsif.

Di era modern saat ini setiap instansi yang bertugas untuk melayani masyarakat dituntut dalam berbagai hal, salah satu tugas pokok birokrasi atau administrasi negara adalah melaksanakan fungsi pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Sesuai tingkatan baik pada pemerintah pusat maupun yang ada di daerah. Di bidang pemerintah masalah pelayanan mempunyai peran yang sangat penting. Karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan, termasuk pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan aparatur negara atau pegawai negeri sipil (PNS).

Pelayanan yang diberikan suatu instansi kepada masyarakat saat ini dapat dikatakan masih kurang, di instansi nasional ataupun swasta, fenomena seperti pungli, masyarakat yang kurang mampu tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat masyarakat yang memiliki biaya lebih adalah beberapa contoh fenomena yang kerap terjadi. Dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka kualitas dan mutu pelayanan harus ditingkatkan secara terus menerus. Kualitas layanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat dan akhirnya bisa meningkatkan kepuasan dan meminimalisir ketidakpuasan publik serta mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan dari publik .

Kepuasan adalah perasaan bahagia atau kecewa yang timbul karena membandingkan hasil suatu produk atau kegiatan yang mengesankan dengan harapan yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk dan harapan. Jika hasilnya tidak seperti itu maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerjanya seperti itu atau bahkan lebih baik maka pelanggan mendapatkan kepuasan (Putra, 2019). Menurut pandangan lain, bentuk umpan balik yang terukur adalah kepuasan. Penyedia layanan membutuhkan umpan balik masyarakat untuk meningkatkan layanan Akinboade secara efektif (Rizq, 2018). Ada teori lain yang menyatakan bahwa kepuasan adalah penilaian atau sikap yang dibentuk pelanggan ketika mereka membandingkan harapan mereka terhadap suatu produk sebelum membeli dengan persepsi subjektif mereka tentang kinerja aktual.

Menurut peraturan pemerintah yang berpacu pada Kep./25/M.PAN/2/2004 yang berisi beberapa hal yang harus reliabel, absah, serta relevan yang harus ada ketika mengukur kepuasan pelanggan, antara lain yaitu: Prosedur pelayanan, yang artinya kesederhanaan langkah-langkah administrasi yang diberikan. Persyaratan, merupakan syarat-syarat yang diperlukan untuk mendapatkan suatu pelayanan. Kejelasan petugas, yang artinya transparansi dan keberadaan personel yang membagikan suatu jasa (nama, tanggung jawab, otoritas, serta jabatan). Kedisiplinan personel, yang artinya petugas yang patuh terhadap peraturan dan memiliki prioritas ketika melayani pelanggan, terutama terhadap konsistensi waktu terhadap ketentuan instansi. Tanggungjawab petugas, merupakan otoritas petugas saat melayani pelanggan.

Organisasi adalah suatu tempat atau wadah di mana sekelompok orang dapat berkumpul untuk bekerja sama secara sistematis dan rasional, serta berpikiran terbuka dan berkomitmen untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan seperti

uang, material, teknik, lingkungan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya yang digunakan secara sistematis, rasional, dan etis. Jika pemerintah adalah organisasi yang mewakili kepentingan publik, maka organisasi yang mewakili kepentingan publik adalah pemerintah. Setiap anggota dari lembaga yang bersangkutan tunduk pada pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat umum. Praktik utama itu sendiri mengacu pada tindakan pertama yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperlakukan masyarakat secara adil sehingga dapat memberikan dorongan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan dan aspirasinya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara harus berpegang teguh pada kebutuhan dan harapan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan publik. Pemberian pelayanan berlaku untuk masyarakat, memiliki sifat umum, tidak membedakan dari kalangan atas maupun bawah, yang berarti pemberian pelayanan harus bersifat netral. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi. Hal ini akan meningkatkan kualitas aparatur pemerintah (Mohi dan Mahmud, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan. Sesuai dengan preseden, standar pelayanan yang diberikan berfungsi sebagai tolak ukur untuk memberikan pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Wulan dan Mustam, 2019). Kualitas layanan merupakan faktor penting untuk menawarkan layanan kepada mereka yang membutuhkan, dengan tujuan layanan tersebut dapat digunakan oleh masyarakat umum.

Ketika memberikan dukungan kepada pengguna layanan, kualitas dari dukungan tersebut merupakan faktor yang sangat penting, dengan tujuan agar dukungan tersebut dapat digunakan oleh masyarakat luas. Setiap jenis proyek yang dilakukan oleh penyedia layanan dengan tujuan untuk mengurangi kecemasan masyarakat dapat dilihat dari kualitas layanan tersebut (Diza, Moniharapon, dan Ogi, 2016). Selain itu, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan keinginan atau harapan publik (Ritonga, Pane, dan Anita 2020). Bukti fisik, keandalan empati, jaminan, dan daya tanggap adalah indikator untuk memeriksa kualitas layanan (Zebua, 2020). Sebaliknya, indikator pengukuran kualitas pelayanan publik menurut pendapat otoritas lain adalah kedisiplinan petugas pelayanan, penampilan petugas kemudahan pelayanan, dan kenyamanan tempat pelayanan (Fitrah & Karmila, 2020). Berdasarkan beberapa penelitian tentang indikator tersebut, penulis menyimpulkan bahwa terdapat empat indikator utama kualitas pelayanan publik, yaitu penampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Upaya untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah telah dilakukan oleh pemerintah melalui amandemen UU No. 18 Tahun 1974 menjadi UU No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Di sisi lain, untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 tentang Diklat Pegawai Negeri Sipil dan terakhir mengenai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan

dari semua tindakan pemerintah tersebut adalah bahwa mereka berkomitmen untuk memastikan pengembangan pelayanan publik yang berkualitas tinggi.

Perbaikan kondisi lingkungan ini akan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi pemberi kerja, yang memang menjadi tujuan utama dari organisasi tersebut, yaitu untuk meningkatkan kualitas pekerja. Kotler menyatakan dalam Alma (2007:286) bahwa pengendalian kualitas adalah cara kerja perusahaan untuk terus menerus memperbaiki kualitas prosesnya dalam memproduksi barang dan menyediakan jasa. Perbaikan kualitas dilakukan secara terus menerus terhadap proses produksi, produk, dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya dalam megimbangi harapan masyarakat atau konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur menurut pendapat Fitzsimmons dalam Sinambela (2011;7) terdapat 5 indikator yaitu diantaranya ada reliabilitas, ketampakan fisik, responsivitas, kepastian, dan empati. Pelayanan yang berkualitas memegang peranan penting dalam membentuk kepuasan masyarakat, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan itu merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja berada diatas atau melebihi harapan maka pelanggan akan amat memuaskan. Terdapat dua perspektif dalam menentukan kualitas pelayanan menurut Caro & Garcia: 2006 yaitu : "Ada dua perspektif dalam mendefinisikan kualitas layanan. Perspektif pertama menyatakan bahwa kualitas layanan adalah perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang dialami. Perspektif kedua berpendapat bahwa kualitas pelayanan hanya diukur dari apa yang dirasakan pelanggan. Jadi maksudnya adalah terdapat dua perspektif dalam menentukan kualitas pelayanan yaitu perspektif pertama menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan atas pelayanan yang dialami kemudian perspektif kedua berpendapat bahwa kualitas pelayanan hanya diukur dari apa yang dirasakan oleh pelanggan. Sampai saat ini, masyarakat pasarah dan menerima pelayanan terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintahan. Mereka menerima dari staf pemeliharaan aparatur pemerintah. Hal ini disebabkan oleh sikap aparatur yang tidak fokus pada kebutuhan masyarakat umum ketika melakukan pelayanan publik, sehingga hanya memberikan informasi tanpa menunjukkan rasa peduli atau empati kepada pengguna layanan. Masalah selanjutnya dalam pelayanan pemerintah yang begitu kuat dirasakan oleh masyarakat saat ini antara lain diskriminasi, pelayanan yang sering dikaitkan dengan uang dan kepentingan pribadi, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Wacana publik sering kali tidak jelas. Ada sebagian masyarakat yang menggunakan prosedur dan antrian yang panjang, namun ada juga masyarakat yang hanya menggunakan percakapan melalui telepon (Prasetyo, 2015:105). Melihat kondisi tersebut mengharuskan aparatur sebagai

pelayan publik harus lebih peduli terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Jika kondisi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih ditemukan kekurangan dan dari segi kualitas masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat dan tidak direspon dengan baik oleh pemerintah, maka terciptalah pelayanan publik yang buruk. Jika kondisi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih ditemukan kekurangan dan dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan tidak direspon dengan baik oleh pemerintah, maka hal tersebut menimbulkan citra publik yang kurang baik terhadap pemerintah. Jika dilihat dalam UUD 1945 alenia keempat yang meliputi 4 aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Jadi pelayanan itu merupakan tugas utama para aparatur pemerintah yang hakiki dan sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat.

Penting untuk bersikap jujur dan memberikan panduan publik yang baik menuju tata kelola pemerintahan yang baik yang didasarkan pada akuntabilitas dan partisipasi yang kuat. Tata kelola pemerintahan yang baik disebut sebagai sebuah konstruk teoritis atau paradigma baru dan dipandang sebagai karakteristik yang diperlukan dalam sistem administrasi publik. Satu-satunya bentuk bantuan yang diberikan oleh lembaga-lembaga pemerintah kepada masyarakat adalah bantuan administratif dalam bidang kependudukan.

Selanjutnya menjelaskan bahwa Kartu Tanda Kependudukan Elektronik disingkat E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi Cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Penduduk merupakan warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia dan memiliki ijin tinggal tetap yang telah berumur 17 tahun atau telah kawin atau sudah pernah kawin diwajibkan harus memiliki E-KTP yang berlaku secara Nasional sebagai SIN (Single Identity Number) yang berbasis data integrative (UU Nomor 24 Tahun 2013).

NIK adalah singkatan dari Nomor Induk Kependudukan dan berlaku bagi siapa saja yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Di mana hanya Instansi Pelaksana, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, yang diizinkan untuk mengeluarkan NIK dengan memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). E-KTP untuk Warga Negara Indonesia (WNI) berlaku seumur hidup dan untuk WNA berlaku sesuai dengan jangka waktu izin tinggal tetapnya.. E-KTP yang berlaku saat ini tidak mengharuskan penduduk untuk memperbarui setiap lima tahun sekali, melainkan mereka tetap dapat menjalani kehidupan seperti biasa, dengan pengecualian bagi mereka yang mengalami perubahan status kependudukan, misalnya terkait status pekerjaan, pendidikan, atau perubahan alamat, dan E-KTP yang sudah kedaluwarsa atau tidak aktif. E-KTP yang rusak atau hilang, serta pendidikan dan perubahan alamat.

Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 126 tahun 2012 mengenai Perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 mengenai

penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional E-KTP sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan :

- a. Identitas resmi sebagai bukti domisili penduduk
- b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan
- c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan layanan publik di instansi pemerintah, pemerintah daerah, perbankan, dan swasta berkaitan dengan dan tak terbatas pada perijinan, usaha, perdagangan, jasa perbankan, asuransi perpajakan dan pertanahan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2009 yang berisi tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa masyarakat memiliki hak mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas sesuai dengan tujuan dan asas pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang telah diberikan terhadap kepuasan masyarakat, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kabupaten Tanah Datar ini memiliki dampak yang positif atau negatif. Pembuatan E-KTP yang berada di Kabupaten Tanah Datar, serta memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi pembuatan E-KTP di Kabupaten Tanah Datar . Berdasarkan deskripsi yang telah diuraikan, peneliti akan melakukan suatu penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kabupaten Tanah datar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijabarkan oleh penulis sebelumnya, maka dapat dijabarkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kabupaten Tanah Datar?
2. Di antara indikator variabel pada kualitas pelayanan pembuatan E-KTP tersebut manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui indikator variabel kualitas pelayanan mana yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Bagi peneliti, sebagai sarana memperdalam dan menerapkan wawasan dan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan tentang administrasi negara, khususnya manajemen pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, karena dengan diketahuinya dimensi-dimensi yang merupakan kekurangan dari pelayanan publik ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan ke depan bagi pemerintah agar dapat lebih meningkatkan kinerja pelayanannya kepada masyarakat.

3. Manfaat Akademis

Sebagai bahan pembandingan atau dasar bagi semua pihak untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berminat dibidang pembahasan yang sama dimasa mendatang.