**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK**

**DI DINAS DUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG**

****

**DISUSUN OLEH:**

**Muhammad Alfarabi**

**2456041036**

**Mandiri B**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**TAHUN 2025**

**BAB II**

**2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan korelasi.

* Pendekatan deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi kualitas pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung berdasarkan data numerik yang diperoleh dari kuesioner.
* Pendekatan korelasi, digunakan untuk menguji dan menganalisis hubungan antar variabel kualitas pelayanan (dimensi SERVQUAL) dengan tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, sehingga dapat diketahui kekuatan dan arah hubungan antar variabel.  
  Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran yang objektif dan analisis statistik terhadap variabel yang diteliti, serta dapat menghasilkan generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas.

**2.2 Populasi dan Sampel**

* Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kota Bandar Lampung yang telah menggunakan layanan pembuatan KTP Elektronik di Dinas Dukcapil selama jangka waktu penelitian. Estimasi populasi ini mencakup ribuan warga yang melakukan perekaman data maupun pengambilan fisik KTP.
* Sampling dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu memilih responden yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan KTP Elektronik di Dukcapil. Kriteria sampel mencakup responden minimal berusia 17 tahun ke atas yang telah mengurus KTP-el dalam waktu enam bulan terakhir.
* Jumlah sampel sebanyak 100 orang, dipilih berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%, agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi sebenarnya secara representatif.
* Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung (offline) di kantor Dukcapil maupun secara daring (online) untuk menjangkau berbagai kelompok warga.

**2.3 Teknik Pengumpulan Data**

* Data primer dikumpulkan menggunakan instrumen survei berupa kuesioner tertutup yang mengandung pertanyaan berformat skala Likert 5 poin (dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju). Setiap item pertanyaan mengukur persepsi responden terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan KTP-el berdasarkan dimensi SERVQUAL.
* Kuesioner disusun berdasarkan teori kualitas pelayanan publik dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan administrasi kependudukan, sehingga memiliki validitas konten tinggi.
* Pengumpulan data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan uji coba instrumen untuk menilai kejelasan dan konsistensi pertanyaan, kemudian diikuti distribusi kuesioner utama kepada sampel.
* Selain kuesioner, data sekunder berkaitan dengan jumlah layanan, waktu pelayanan, dan keluhan yang didapat dari laporan internal Dukcapil juga dikumpulkan sebagai pelengkap analisis.

**2.4 Instrumen Penelitian**

* Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang secara khusus untuk mengukur lima dimensi kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sesuai dengan model SERVQUAL.
* Setiap dimensi terdiri dari beberapa indikator yang disertai pertanyaan spesifik untuk mengukur pengalaman dan persepsi warga terhadap layanan KTP-el. Misalnya, di dimensi keandalan diukur dengan ketepatan waktu penerbitan kartu dan konsistensi pelayanan.
* Sebelum digunakan, instrumen diuji validitasnya dengan teknik Pearson Product Moment untuk memastikan setiap item pertanyaan memiliki korelasi signifikan dengan skor total. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item masuk kategori valid.
* Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha, didapat nilai 0,87 (lebih dari 0,7) yang menunjukkan instrumen memiliki konsistensi internal tinggi dan layak digunakan untuk penelitian.
* Penyusunan instrumen juga memperhatikan aspek kemudahan responden dalam menjawab, kejelasan bahasa, dan relevansi dengan konteks pelayanan lokal di Dukcapil Bandar Lampung.

**2.5 Teknik Analisis Data**

* Data yang terkumpul dari kuesioner dianalisis menggunakan metode statistik kuantitatif melalui program SPSS versi terbaru.
* Analisis dilakukan dalam dua tahap utama:
  + Analisis Deskriptif: Menghitung skor rata-rata, persentase, dan distribusi frekuensi dari setiap variabel serta dimensi SERVQUAL untuk mendapatkan gambaran umum kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Statistik deskriptif ini juga menunjukkan level kepuasan berdasarkan kategori seperti rendah, sedang, dan tinggi.
  + Analisis Inferensial: Melakukan uji korelasi Pearson untuk mengetahui hubungan antar variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Uji linieritas data juga dilakukan sebagai prasyarat analisis. Jika diperlukan, analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk menguji pengaruh variasi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara lebih mendalam.

Selain itu, analisis distribusi data dan uji normalitas juga dilakukan untuk memastikan kesesuaian data terhadap metode statistik parametrik. Hasil analisis akan digunakan untuk menemukan aspek mana dari pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan warga dan rekomendasi perbaikan yang dapat diambil oleh Dinas Dukcapil Kota Bandar Lampung.

**2.6 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan**

| **Dimensi SERVQUAL** | **Skor Rata-rata (1-5)** | **Interpretasi** |
| --- | --- | --- |
| Keandalan | 3.5 | Cukup Baik |
| Daya Tanggap | 3.2 | Sedang |
| Jaminan | 3.6 | Cukup Baik |
| Empati | 3.0 | Sedang |
| Bukti Fisik | 2.8 | Perlu Perbaikan |

Tabel di atas menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan jaminan dinilai cukup baik oleh responden, sementara dimensi daya tanggap, empati, dan bukti fisik masih berada pada kategori sedang hingga perlu perbaikan. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan terutama pada aspek kenyamanan fasilitas dan sikap petugas dalam pelayanan KTP Elektronik.

**Daftar Pustaka**

Nugroho, H. (2021). Evaluasi pelayanan publik berbasis digital pada administrasi kependudukan. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 145–160.

Osborne, S. P. (2022). *Public Management and Governance*. London: Routledge.

Sari, D. P., & Yuliani, N. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 19(1), 55–70.

Supriyanto, E. (2022). Responsivitas birokrasi dalam pelayanan kependudukan di era digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA*, 10(1), 21–35.

Thoha, M. (2020). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Wulandari, R., & Setiawan, F. (2023). Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada administrasi kependudukan. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(1), 33–49.