

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp di Kantor Kecamatan Kembang Janggut Menggunakan Metode Servqual

Nur Syariffah^{1*}, Ivan Haristyawan¹, Rizky Zakariyya Rasyad¹

¹ Fakultas, Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Samarinda, Indonesia

Email: ¹2241028@wicida.ac.id, ²ivan_haristiawan@yahoo.com, ³*rizky@wicida.ac.id

Abstrak— Pelayanan E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus mampu memenuhi harapan masyarakat. Namun, masih terdapat berbagai kendala, seperti lamanya proses pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, serta kendala teknis yang berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 83 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, kemudian dianalisis menggunakan perhitungan nilai gap antara persepsi dan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang berarti kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dimensi responsiveness memiliki nilai gap terbesar sebesar -0,22, sehingga menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan, sedangkan dimensi empathy memiliki nilai gap terkecil sebesar -0,13, yang menunjukkan bahwa sikap dan perhatian petugas telah dinilai paling baik oleh masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa identifikasi dimensi pelayanan yang menjadi prioritas peningkatan sehingga dapat menjadi dasar bagi Kantor Kecamatan Kembang Janggut dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan E-KTP dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, E-KTP, SERVQUAL, Pelayanan Publik.

Abstract— E-KTP service is a form of public service that must be able to meet public expectations. However, various obstacles remain, such as the lengthy service process, lack of officer responsiveness, and technical constraints that have the potential to reduce public satisfaction. This study aims to analyze the level of public satisfaction with E-KTP services at the Kembang Janggut District Office using the SERVQUAL method. The study used a quantitative approach involving 83 respondents selected using the Slovin formula. Data were obtained through distributing questionnaires based on five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, then analyzed using the calculation of the gap value between public perceptions and expectations. The results showed that all dimensions had a negative gap value, which means the quality of service has not fully met public expectations. The responsiveness dimension had the largest gap value of -0.22, making it a top priority in service improvement, while the empathy dimension had the smallest gap value of -0.13, indicating that the attitude and attention of officers have been rated the best by the public. This research provides a contribution in the form of identifying service dimensions that are priority for improvement so that it can be a basis for the Kembang Janggut District Office in developing strategies to improve the quality of E-KTP services and increase public satisfaction.

Keywords: E-KTP, public satisfaction, public service, SERVQUAL, service quality.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama dalam bidang administrasi kependudukan. Salah satu layanan yang memiliki peranan penting adalah penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Kantor Kecamatan Kembang Janggut merupakan salah satu instansi pelayanan publik di Kabupaten Kutai Kartanegara yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk pembuatan E-KTP. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti lamanya waktu pelayanan, kurangnya responsivitas petugas, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kendala teknis seperti gangguan sistem dan terbatasnya ketersediaan blangko E-KTP. Ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut menjadi penting untuk dilakukan.

Perkembangan sosial yang semakin dinamis turut meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya mencerminkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat [1]. Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai perbandingan antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan yang diberikan, serta sebagai selisih antara ekspektasi dan persepsi pengguna layanan [2]. Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki [3]. Harapan menggambarkan tingkat keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya mereka peroleh yang kemudian di gunakan sebagai dasar membandingkan antara kinerja pelayanan dan kualitas layanan yang di terima [4]. Sedangkan persepsi merupakan penilaian terhadap pelayanan yang benar-benar dirasakan [5]

Oleh karena itu, tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan tersebut. Dalam konteks administrasi kependudukan, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat [6]. Untuk mengukur kualitas pelayanan, metode

SERVQUAL digunakan sebagai pendekatan yang membandingkan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Metode ini menilai kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [7]. Dengan pendekatan ini, kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat dapat diidentifikasi secara sistematis sehingga menjadi dasar dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik menggunakan metode SERVQUAL telah banyak dilakukan pada berbagai instansi pemerintahan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP masih memiliki kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat, sehingga diperlukan upaya perbaikan kualitas pelayanan [8]. Selain itu, metode SERVQUAL terbukti mampu mengidentifikasi dimensi pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan publik [9]. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode SERVQUAL efektif digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada dinas kependudukan atau instansi pelayanan publik lainnya. Namun, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut menggunakan metode SERVQUAL. Kondisi tersebut menunjukkan adanya research gap yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut menggunakan metode SERVQUAL.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kontribusi penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kesenjangan (gap) terbesar sehingga dapat menjadi dasar bagi Kantor Kecamatan Kembang Janggut dalam menentukan prioritas Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan berdampak pada kepuasan masyarakat.

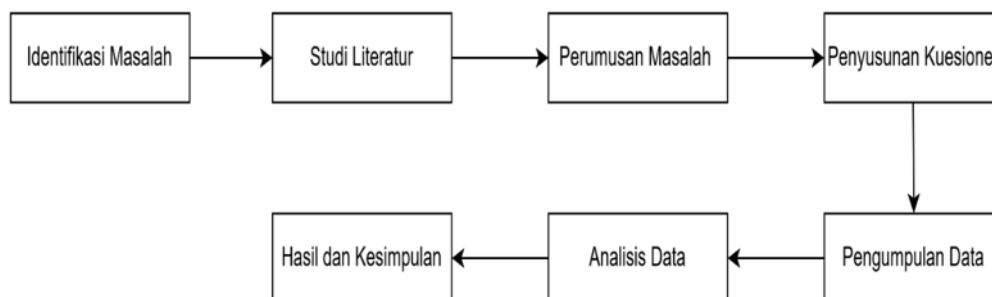
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode SERVQUAL untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut. Metode SERVQUAL dipilih karena mampu mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sehingga dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisis SERVQUAL, serta penarikan kesimpulan. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.

Pada tahap identifikasi masalah dilakukan pengamatan terhadap berbagai kendala yang terjadi dalam pelayanan E-KTP, seperti lamanya proses pelayanan, kurang sigapnya petugas dalam melayani masyarakat, keterbatasan fasilitas pendukung, serta hambatan teknis berupa gangguan sistem dan terbatasnya ketersediaan blangko E-KTP [10]. Selanjutnya dilakukan studi literatur dengan menelaah berbagai referensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, serta metode SERVQUAL sebagai dasar teoritis penelitian [11].

Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [12]. Data penelitian kemudian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms kepada masyarakat Desa Loa Sakoh yang pernah mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut. Setelah data terkumpul, dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis menggunakan metode SERVQUAL. Tahapan penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut dengan fokus pada masyarakat Desa Loa Sakoh yang berusia 17 tahun ke atas. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 489 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 83 responden.

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

Keterangan: n = jumlah sampel, N = jumlah populasi, e = tingkat kesalahan (error)

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu responden dipilih dari masyarakat yang pernah mengurus E-KTP dan bersedia menjadi responden penelitian.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi terdiri atas tiga item pernyataan sehingga terdapat 15 item pernyataan untuk mengukur harapan dan 15 item pernyataan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan E-KTP. Pengukuran jawaban responden menggunakan skala Likert sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Data diolah 2026

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms yang disebarakan melalui grup WhatsApp masyarakat Desa Loa Sakoh. Sebelum dilakukan analisis SERVQUAL, instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

2.4 Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS Statistics 23. Tahap awal dilakukan uji validitas menggunakan korelasi Product Moment Pearson untuk mengetahui ketepatan setiap item pernyataan [13]. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung > r tabel. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan analisis menggunakan metode SERVQUAL dengan menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan masyarakat pada setiap dimensi kualitas pelayanan.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\bar{X}$ = Skor pada butir/item yang diuji

Y = Skor total (total skor seluruh item)

n = Jumlah responden/sampel

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari skor Y

Adapun kriteria pengujian nya sebagai berikut:

Jika nilai r hitung > r tabel, maka item pernyataan di nyatakan valid

Jika nilai r hitung < r tabel, maka item pernyataan di nyatakan tidak valid

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan

r_{11} = reliabilitas

K = jumlah item

$\sum \sigma_b^2$ = varians tiap item

σ_t^2 = varians total

Adapun kriteria pengujian nya sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka instrumen di nyatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka instrumen di nyatakan tidak reliabel.

Perhitungan nilai rata-rata harapan dan persepsi dilakukan menggunakan persamaan berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = nilai rata-rata

$\sum X$ = jumlah skor

n = jumlah responden

Analisis SERVQUAL dilakukan dengan menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan masyarakat menggunakan persamaan berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan: Q = kualitas pelayanan (Quality of Service), P = nilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan, E = nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan.

Kriteria penilaian gap adalah sebagai berikut:

Q>0: pelayanan melebihi harapan masyarakat.

Q=0: pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

Q<0: pelayanan belum memenuhi harapan masyarakat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Kuasioneer Harapan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Kuesioneer yang digunakan untuk mengukur harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [14]. Rekapitulasi hasil skor dari kuesioneer harapan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kembang Janggut disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Jumlah butir pertanyaan dalam kuesioneer harapan terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut sebanyak 15 item, yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pada masing-masing dimensi tersebut terdapat tiga item pernyataan, sehingga setiap dimensi memiliki jumlah pernyataan yang sama. Penelitian ini melibatkan sebanyak 83 responden. Penilaian dalam kuesioneer harapan menggunakan skala Likert, yang terdiri dari Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Cukup Setuju (CS) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, dan Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.

Berdasarkan rekapitulasi hasil kuesioneer harapan, diperoleh jumlah skor untuk masing-masing kategori, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2, Tidak Setuju (TS) sebanyak 15, Cukup Setuju (CS) sebanyak 85, Setuju (S) sebanyak 340, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 834, dengan total keseluruhan skor sebesar 1.245. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju, yang berarti masyarakat memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut.

Tabel 2. Hasil Rekapitulasi Kuesioneer Harapan

No.	Aspek	Item	Kriteria					Total
			STS	TS	CS	S	SS	
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	A1	1	0	6	20	56	83
		A2	0	3	7	18	55	83
		A3	0	0	12	21	50	83
		B4	0	1	4	27	57	83
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	B5	0	1	3	14	65	83
		B6	0	1	4	25	53	83
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	C7	0	1	4	28	50	83
		C8	0	1	6	19	57	83

		C9	0	3	5	19	56	83
		D10	0	1	8	25	49	83
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	D11	0	0	7	20	56	83
		D12	0	1	6	26	50	83
		E13	1	1	4	19	58	83
5	Empati (<i>Empathy</i>)	E14	0	1	2	18	62	83
		E15	0	0	7	21	55	83
Total Skor			2	15	85	340	834	1.245

Sumber: Data diolah 2026

3.2 Hasil Kuasione Persepsi Kualitas Pelayanan Masyarakat

Kuesioner yang digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil rekapitulasi skor dari kuesioner tersebut pada Kantor Kecamatan Kembang Janggut dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Persepsi

No.	Aspek	Item	Kriteria					Total
			STS	TS	CS	S	SS	
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	A1	0	1	10	27	45	83
		A2	1	2	9	30	41	83
		A3	0	3	16	18	46	83
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	B4	1	1	6	25	50	83
		B5	1	1	9	27	45	83
		B6	1	1	8	27	46	83
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	C7	0	4	10	29	40	83
		C8	0	2	12	23	46	83
		C9	0	2	10	24	41	83
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	D10	1	5	12	24	41	83
		D11	0	2	11	25	45	83
		D12	0	2	10	26	45	83
5	Empati (<i>Empathy</i>)	E13	0	2	5	23	53	83
		E14	0	1	6	23	53	83
		E15	0	3	8	25	47	83
Total Skor			5	32	132	386	687	1.245

Sumber: Data diolah 2026

Jumlah item pertanyaan dalam kuesioner persepsi kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut sebanyak 15 butir yang terbagi ke dalam lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Setiap dimensi terdiri dari tiga item pernyataan, sehingga seluruh dimensi memiliki jumlah yang seimbang. Penelitian ini melibatkan 83 responden dengan menggunakan skala Likert, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 1, Tidak Setuju (TS) bernilai 2, Cukup Setuju (CS) bernilai 3, Setuju (S) bernilai 4, dan Sangat Setuju (SS) bernilai 5.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, diperoleh jumlah skor masing-masing kategori, yaitu Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 5, Tidak Setuju (TS) sebanyak 32, Cukup Setuju (CS) sebanyak 132, Setuju (S) sebanyak 386, dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 687, dengan total skor keseluruhan sebesar 1.245. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kategori setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut tergolong baik.

3.3 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini valid atau tidak [15]. Hasil perhitungan uji validitas terhadap kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat. selanjutnya dapat disajikan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Validitas kuesioner Harapan

Item	r_{xy}	r_{tabel} (0,05;df = N-2)	Keterangan
A1	0,787	0,215	Valid
A2	0,632	0,215	Valid
A3	0,774	0,215	Valid
B4	0,770	0,215	Valid
B5	0,635	0,215	Valid

B6	0,876	0,215	Valid
C7	0,800	0,215	Valid
C8	0,830	0,215	Valid
C9	0,813	0,215	Valid
D10	0,722	0,215	Valid
D11	0,587	0,215	Valid
D12	0,855	0,215	Valid
E13	0,813	0,215	Valid
E14	0,859	0,215	Valid
E15	0,854	0,215	Valid

Sumber: Data diolah 2026

Hasil pengujian validitas terhadap kuesioner harapan kualitas pelayanan masyarakat kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel r Product Moment. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai r tabel untuk 83 responden pada tingkat signifikansi 5% sebesar 0,215. Dari hasil perbandingan, item A1 memiliki nilai $r_{xy} = 0,215$ yang lebih tinggi daripada r tabel = 0,215, sehingga dapat dinyatakan valid. Dengan demikian, item A1 pada kuesioner harapan kualitas pelayanan masyarakat dinyatakan valid, dan hal yang sama juga berlaku untuk item A2 hingga E15 yang seluruhnya memenuhi kriteria validitas. Adapun hasil perhitungan validitas kuesioner Persepsi kualitas pelayanan masyarakat di tampilkan dalam bentuk tabel.

Tabel 5. Hasil Validitas Kuesioner Persepsi

Item	r_{xy}	r_{tabel} (0,05;df = N-2)	Keterangan
A1	0,861	0,215	Valid
A2	0,847	0,215	Valid
A3	0,830	0,215	Valid
B4	0,739	0,215	Valid
B5	0,649	0,215	Valid
B6	0,883	0,215	Valid
C7	0,899	0,215	Valid
C8	0,915	0,215	Valid
C9	0,907	0,215	Valid
D10	0,875	0,215	Valid
D11	0,894	0,215	Valid
D12	0,903	0,215	Valid
E13	0,832	0,215	Valid
E14	0,808	0,215	Valid
E15	0,843	0,215	Valid

Sumber: Data diolah 2026

Hasil uji validitas terhadap kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat selanjutnya dibandingkan dengan nilai kritis pada tabel r Product Moment. Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai r tabel untuk 83 responden pada tingkat signifikansi 5% sebesar 0,215. Dari hasil perbandingan, item A1 memiliki nilai $r_{xy} = 0,861$ yang lebih tinggi daripada r tabel = 0,215, sehingga dinyatakan valid. Dengan demikian, item A1 pada instrumen kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat memenuhi kriteria validitas, dan hal yang sama juga berlaku untuk item A2 hingga E15 yang seluruhnya dinyatakan valid.

3.4 Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai tingkat keandalan data dari instrumen yang digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian reliabilitas terhadap data kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat dapat ditampilkan dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Validitas Kuesioner Harapan

Reliabilitas		Keterangan	Kategori
r_{11}	r_{tabel}		
0,95	0,215	Reliabel	Sangat tinggi

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil penghitungan reliabilitas pada data kuesioner harapan kualitas pelayanan masyarakat, diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,95, sementara nilai r tabel sebesar 0,215. Karena nilai $r_{11} = 0,95$ lebih besar dibandingkan r tabel = 0,215, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh (r hitung = 0,95) juga lebih tinggi dari nilai $\alpha = 0,80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen berada pada kategori sangat tinggi.

Tabel 7. Hasil Reliabilitas Kuesioner persepsi

Reliabilitas	Keterangan	Kategori
r_{11} r_{tabel}		
0,97 0,215	Reliabel	Sangat tinggi

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas terhadap data kuesioner persepsi kualitas pelayanan masyarakat, diperoleh nilai r_{11} sebesar 0,97, sedangkan nilai r tabel sebesar 0,215. Karena $r_{11} = 0,97$ lebih besar dibandingkan r tabel = 0,215, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai koefisien reliabilitas yang dihasilkan (r hitung = 0,97) juga melampaui nilai $\alpha = 0,80$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat reliabilitas instrumen berada pada kategori sangat tinggi.

3.5 Perhitungan nilai rata rata

Perhitungan nilai rata-rata dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh skor hasil perkalian antara frekuensi jawaban responden dengan bobot skala Likert, kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Perhitungan nilai rata rata A1 Persepsi

$$\begin{aligned}\sum X_i &= (1 \times 1) + (0 \times 2) + (6 \times 3) + (20 \times 4) + (56 \times 5) \\ &= 1 + 0 + 18 + 80 + 280 \\ &= 379\end{aligned}$$

Rata rata

$$(\bar{X} = \frac{379}{83} = 4,57)$$

Perhitungan nilai rata rata A1 Harapan

$$\begin{aligned}\sum X_i &= (0 \times 1) + (1 \times 2) + (10 \times 3) + (27 \times 4) + (45 \times 5) \\ &= 0 + 2 + 30 + 108 + 225 \\ &= 365\end{aligned}$$

Rata-rata

$$(\bar{X} = \frac{365}{83} = 4,40)$$

3.6 Hasil Perhitungan gap

Hasil analisis gap menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi aktual dengan kondisi yang diharapkan. Nilai gap tersebut mencerminkan tingkat ketidaksesuaian yang masih perlu diperbaiki. Semakin tinggi nilai gap yang dihasilkan, maka semakin besar pula usaha yang diperlukan untuk mencapai kondisi yang diinginkan [16]. Berdasarkan temuan tersebut, dapat ditentukan area-area yang menjadi prioritas perbaikan guna meminimalkan kesenjangan serta meningkatkan kinerja secara menyeluruh.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Gap

No	Aspek	Item	Rata Rata Persepsi	Per Item Harapan	Gap Q = P - E
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	A1	4,40	4,57	-0,17
		A2	4,30	4,51	-0,21
		A3	4,29	4,46	-0,17
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	B4	4,47	4,57	-0,10
		B5	4,37	4,73	-0,36
		B6	4,40	4,57	-0,17
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	C7	4,27	4,53	-0,26
		C8	4,36	4,59	-0,23
		C9	4,35	4,54	-0,19
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	D10	4,19	4,47	-0,28
		D11	4,36	4,59	-0,23
		D12	4,37	4,51	-0,14
5	Empati (<i>Empathy</i>)	E13	4,53	4,59	-0,06
		E14	4,54	4,70	-0,16
		E15	4,40	4,58	-0,18

Sumber: Data diolah 2026

Tabel tersebut menunjukkan nilai gap antara persepsi dan harapan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP dengan metode SERVQUAL. Nilai gap diperoleh dari selisih persepsi (P) dan harapan (E). Secara umum, seluruh gap bernilai negatif,

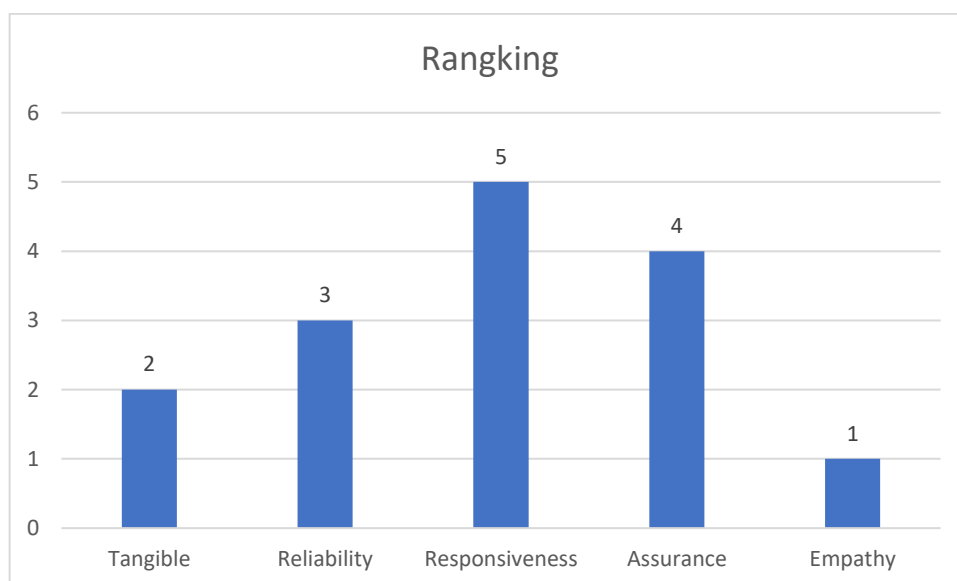
yang berarti pelayanan belum memenuhi harapan. Gap terbesar terdapat pada dimensi reliability, sedangkan yang terkecil pada empathy. Oleh karena itu, perbaikan perlu difokuskan pada dimensi dengan gap terbesar agar kepuasan masyarakat meningkat [17].

Tabel 9. Hasil Perhitungan Gap Per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Per Dimensi		Skor Servqual (Gap)	Rangking
	Persepsi	Harapan		
<i>Tangible</i>	4,33	4,51	-0,18	2
<i>Reliability</i>	4,41	4,62	-0,21	3
<i>Responsiveness</i>	4,33	4,55	-0,22	5
<i>Assurance</i>	4,31	4,52	-0,21	4
<i>Empathy</i>	4,49	4,62	-0,13	1

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, yang berarti pelayanan E-KTP belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Dimensi responsiveness memiliki gap sebesar -0,22 dan menempati ranking ke-5, menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan kurang optimalnya kecepatan dan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, seperti dalam menangani kendala teknis, memperbaiki kesalahan data, serta mengurangi waktu antrian. Dimensi reliability memiliki gap sebesar -0,21 dengan ranking ke-3, yang menunjukkan masih adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan dalam aspek ketepatan pelayanan, seperti keakuratan data E-KTP, kejelasan prosedur, serta ketepatan waktu penyelesaian. Dimensi tangible memiliki gap sebesar -0,18 dan berada pada ranking ke-2, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik seperti ruang tunggu, peralatan, dan ketersediaan formulir sudah cukup baik, namun masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Dimensi assurance memiliki gap sebesar -0,21 dengan ranking ke-4, yang menunjukkan bahwa aspek jaminan seperti keamanan data pribadi, kepastian pelayanan, serta kualitas hasil E-KTP masih perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat. Sementara itu, dimensi empathy memiliki gap terkecil yaitu -0,13 dan menempati ranking pertama, yang menunjukkan bahwa sikap ramah petugas serta perlakuan yang adil kepada masyarakat sudah dinilai paling baik dibanding dimensi lainnya, meskipun tetap perlu peningkatan dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif, yang berarti pelayanan E-KTP belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memiliki kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat. Namun, penelitian ini berbeda karena berfokus pada pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut serta mengidentifikasi secara spesifik bahwa dimensi *responsiveness* merupakan prioritas utama perbaikan, sedangkan dimensi *empathy* memiliki nilai gap terkecil. Dengan demikian, penelitian ini memberikan informasi yang lebih spesifik sebagai dasar penentuan prioritas peningkatan kualitas pelayanan E-KTP sesuai dengan kondisi di lokasi penelitian.



Gambar 2. Diagram Batang Ranking

Sumber Data di olah 2026

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kembang Janggut belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat karena seluruh dimensi SERVQUAL masih menunjukkan nilai gap negatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* merupakan aspek yang paling membutuhkan perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan dimensi *empathy* memperoleh penilaian terbaik dari masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya perlu difokuskan pada penyediaan sarana, tetapi juga pada peningkatan kecepatan pelayanan, ketepatan proses administrasi, kompetensi petugas, dan kepastian pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Kantor Kecamatan Kembang Janggut dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan E-KTP sehingga kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat dapat dikurangi serta tingkat kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan. Sebagai tindak lanjut, pemerintah dan Kantor Kecamatan Kembang Janggut disarankan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, memperkuat kompetensi petugas, memperbaiki sarana dan prasarana, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala agar kualitas pelayanan E-KTP semakin optimal."

REFERENCES

- [1] Jumadi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Pada Kecamatan Pesanggrahan Kota Jakarta Selatan," *journal public Administration*, 2025.
- [2] J. Ma'wa, M. I. Musa, and M. I. Wardhana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Loang Di Kabupaten Bulukumba," *journal Of ART, HUMANITY & Social Studies*, 2022.
- [3] Jefri and K. Husna, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Proses NUPTK Di Kantor Pendidikan Kecamatan Bengkalis," *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, vol. 7, pp. 33–50, 2026, doi: 10.46730/japs.v7i1.454.
- [4] N. Mumtazah and S. Fitriana, "Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Informatics and Computer Engineering Journal*, vol. 1, no. 2, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/ijec/>
- [5] J. A. T. Bua, A. Fajri, and M. Fahmi, "Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode Servqual," *JSI, Jurnal Sistem Informasi*, p. 109, 2025, [Online]. Available: <https://e-ptsp.kaltimprov.go.id>
- [6] N. H. Fasya and L. Indana, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-Suradi Di Wilayah Kecamatan Kedungkandang Menggunakan Metode Servqual," *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, vol. 9, no. 5, 2025.
- [7] A. Setiawan and E. B. Leksono, "Analisis Kualitas Pelayanan Di Dispenduk Capil Gresik Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Improvement Gap Analysis ," *Jurnal Sistem Dan Teknik Industri*, vol. 2, no. 2, p. 186, 2021.
- [8] R. Dani, Sawihin, B. Sakti, H. Aprianty, and H. Purnawan, "Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan KTP-e Di Dinas Kependudukan Di Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma," *Jurnal Komunikasi & Administrasi Publik*, 2023.
- [9] A. M. Stefani, K. Harianto, and P. Adytia, "Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Kuning (AK-1) Berbasis Fuzzy Servqual di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kutai Barat," 2024, doi: 10.46984/sebatik.v28i2.0000.
- [10] W. Yulianto and R. H. Haryanti, "Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen," *Journal of Governance and Policy Innovation*, 2021, [Online]. Available: <http://www.sragen.go.id/>,
- [11] D. Novikasari, Rohadin, and A. Setiadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Karangampel Kabupaten Indramayu," *Jurnal Investasi*, 2025.
- [12] A. N. Suryani, S. Gustini, and Heriyana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Kecamatan Keluang Terhadap Kepuasan Masyarakat," *Jurnal Manajemen Kompeten*, 2025.
- [13] I. Mubarak, N. L. Arimby, I. Hidayatin, P. M. Akbar, and I. Mardiono, "Evaluasi Kualitas Layanan Lembaga Keuangan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Journal of Industrial Engineering and Innovation*, vol. 01, pp. 19–28, 2024.
- [14] C. Seagle , "Analisis Kualitas Layanan Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang Menggunakan Metode Servqual," *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, 2025.
- [15] N. Amba, S. R. J. Saleky, and O. L. Sahertian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah," *Jurnal Administrasi Terapan*, 2023.
- [16] A. Syauqi and R. O. Batubara, "Penerapan Metode Service Quality untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Kantor Desa Sambirejo Timur Berbasis Web," *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi*, vol. 5, no. 2, pp. 137–143, 2025, doi: 10.46880/tamika.Vol5No2.pp137-143.
- [17] A. R. Habiburrahman, V. V. Elyasa, Z. Syarifatussuroya, S. Wulandari, L. I. Agustin, and J. T. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Satpas Sim Di Polres Magelang. *Journal of Governance and Public Administration (JOGAPA)*, vol. 3, 2025.