

PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KEPENDUDUKAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DENGAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Muliadi¹, Edi Mulyadi², Dafyar Eliadi H³

Program Pascasarjana Univesitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail Corespondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik Dengan Kualitas Pelayanan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening” Studi Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Timur. Penelitian dalam penulisan tesis ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon KTP Elektronik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Timur. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah : Diduga secara teoritik besaran pengaruh implementasi kebijakan Kependudukan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Timur ditentukan oleh dimensi prosedur tidak sulit, persyaratan simple, pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Penulisan tesis ini menggunakan metode survey dengan Paradigma Asosiatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menguji hipotesa yang menguji hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon KTP Elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Lombok Timur yang kurang lebih terdapat rata-rata 100 orang pemohon perbulan. Sedangkan Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 80 orang dari jumlah pemohon. Besaran pengaruh implementasi kebijakan, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi prosedur tidak sulit, persyaratan simple, pelayanan yang sesuai harapan masyarakat dapat ditentukan oleh implementasi kebijakan, dan kualitas pelayanan dan ditentukan faktor lain. Kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Implementasi Kebijakan Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pemohon dan Komentensi Pegawai.

Abstract

"The Influence of Population Policy Implementation and Employee Competence on Public Satisfaction Regarding Electronic ID Card (e-KTP) Issuance, with Public Service Quality as an Intervening Variable: A Study at the Population and Civil Registration Agency (Dukcapil) of East

Lombok Regency." This thesis research aims to determine the extent to which policy implementation and service quality influence the satisfaction of e-KTP applicants at the Population and Civil Registration Agency (Dukcapil) of East Lombok Regency. The hypothesis tested is that the combined influence of population policy implementation and service quality on applicant satisfaction is determined by dimensions such as uncomplicated procedures, simple requirements, and service that meets public expectations. The study employs a survey method within an associative paradigm – research designed to test hypotheses regarding causal relationships between the variables under study. The population consists of e-KTP applicants at the agency, averaging approximately 100 applicants per month. A "saturated sampling" technique was used, resulting in a sample size of 80 applicants. The findings indicate that the combined influence of policy implementation and service quality on applicant satisfaction is determined by the aforementioned dimensions (uncomplicated procedures, simple requirements, and service meeting public expectations), alongside other factors. The strength of the relationship between these variables is positive but moderate.

Keywords: Policy Implementation, Population Policy Implementation, Service Quality, Applicant Satisfaction, Employee Competence.

A. Pendahuluan

Dalam era reformasi dan pelaksanaan desentralisasi serta Globalisasi, para aparatur pemerintah daerah menghadapi tuntutan yang tinggi atas efisiensi pelayanan dan penantaan birokrasi pemerintah. Hal ini didasarkan pada TAP MPR No.XI/MPR/1998 dan Undang-Undang (UU) No.28/1999 yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan baik (Good Governance).

Dalam Good Governance tidak lagi pemerintah yang berperan, tetapi juga masyarakat dan terutama sektor usaha/swasta yang berperan dalam governance. Ini juga karena perubahan paradigma pembangunan dengan peninjauan ulang pemerintah dalam pembangunan, yang semula bertindak sebagai regulator dan pelaku pasar, berubah menjadi tempat untuk menciptakan iklim yang kondusif di kalangan masyarakat.

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat rendahnya mutu kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk ditengah masyarakat. Bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan, pemerintah Kabupaten Lombok Timur harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana salah satu tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik disamping meningkatkan pemberdayaan dan kegiatan pembangunan dengan pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan prima akan dapat menciptakan suatu instansi pemerintah yang siap bersaing dan selalu siap berkembang dalam menghadapi setiap perubahan yang terjadi di masyarakat baik dari sumber daya manusia maupun dari penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat dinyatakan oleh Boediyono (1999:75) bahwa pelayanan publik dinyatakan prima bilamana pelayanan tersebut memuaskan pelanggan.

Adapun kebijakan peraturan perundang undangan tentang kependudukan diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 69 Tahun 2014 tentang perubahan atas

peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional.

Perkembangan kearah good governance ini juga bisa dilihat dari perkembangan pelayanan birokrasi kepada masyarakat. Adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan perilaku dan kegiatan pejabat publik (birokrasi) merupakan indikator bahwa pelayanan pemerintah dianggap masih lamban, kurang responsive terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat, kurang terbuka, kurang efisien dan sering kali melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Dengan demikian, sering terjadi protes keras, unjuk rasa dari masyarakat/publik yang mengakibatkan terjadinya krisis kepercayaan dan krisis kewibawaan yang melenceng dari keadaan yang seharusnya.

Kondisi tersebut di atas, sering kali terlihat pada pelayanan publik di tingkat birokrasi Catatan Kabupaten Lombok Timur, yang dinilai masih lamban dan kurang obyektif. Hal ini terlihat sering kali adanya masyarakat yang menunggu terlalu lama, bahkan dilempar kesana kemari dalam mencari informasi. Kondisi ini dikarenakan, adanya pegawai atau aparat yang kurang proaktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat, yang menyebabkan masyarakat untuk mendapatkan layanan prima tidak terpenuhi, sehingga perlu adanya kebijakan dan reformasi di bidang kependudukan. Reformasi birokrasi merupakan suatu proses perbaikan atau perubahan-perubahan pranata-pranata dalam system pemerintahan menuju pemerintahan yang baik dan bersih.

Perlunya reformasi di bidang kebijakan kependudukan, karena adanya berbagai persoalan yang timbul di masyarakat seperti diketahui bahwa anggapan masyarakat mengenai pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dianggap sulit dan berbelit-belit serta membutuhkan biaya yang cukup banyak. Di samping itu, prosesnya juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pandangan negative masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll (Riant Nugroho Dwijowijoto, 2004: 158-160). Menurut Afan Gaffar, (2009: 295) : Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu (Bambang Sunggono 1994:137). Proses implementasi kebijakan publik baru dapat dimulai apabila tujuan-

tujuan kebijakan publik telah ditetapkan, program-program telah dibuat, dan dana telah dialokasikan untuk pencapaian tujuan kebijakan tersebut.

Implementasi kebijakan bila dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan (Budi Winarno, 2002:102). Kebijakan public dapat dilihat dari berbagai reaksi dan kritik tradisi administrasi public atau adopsi teknik formal oleh sektor public. Terdapat dua pendekatan kebijakan public, tiap kebijakan memiliki kepentingan dan penekannya sendiri. Pendekatan pertama di istilahkan dengan analisa kebijakan masyarakat, kedua adalah kebijakan politik, The Liang Gie (1992:122).

Analisis kebijakan masyarakat adalah analisis yang terus menerus dilakukan guna mengembangkan bidang kebijakan publik, dan juga penggunaan kebijakan publik dengan angka statistic dan model matematika yang sangat abstrak, focus pengambilan keputusan dan formasi kebijakan. Sedangkan kebijakan politik berkaitan dengan hasil atau penyelesaian kebijakan publik, penentuan interaksi public, peristiwa khusus, dan bidang kebijakan yakni kesehatan publik, pendidikan, lingkungan selain penggunaan metode statistik. Lebih lanjut Mariam Budiharjo (1999:101) menyebutkan bahwa kebijakan publik dapat digunakan dalam perencanaan tujuan dan aturan umum mengenai perilaku masa mendatang yang sangat mengenai keputusan pemerintah, pemilihan alur tindakan, dampak tindakan dan bahkan semua tindakan pemerintah. Kata kebijakan itu sendiri adalah perhatian yang dinyatakan oleh para pihak yang dipilih, selain program lebih tepat daripada perhatian, aturan umum seperti kebijakan luar negeri, keputusan pemerintah dalam dokumen kebijakan dan lebih besar dari sesuatu yang telah menjadi program. Dalam metode yang diharapkan tersebut penekanan berlebihan terhadap keputusan. Dalam praktek terdapat proporsi yang relatif kecil waktu bagi seorang pemimpin yang mengambil keputusan dapat dirubah pada proses perubahan, ini berarti pembatasan terhadap latihan yang diberikan pada program kebijakan publik.

Focus pada pemahaman bagaimana kebijakan khusus dibentuk, dikembangkan dan dilakukan dalam praktek maka keputusan ini sangatlah luas daripada focus dalam pengambilan keputusan ini. Pengambilan keputusan menekankan tidak hanya penetapan tujuan, pengambilan keputusan, dan perumusan strategi politik tetapi supervise pelaksanaan kebijakan, alokasi sumber daya, manajemen operasi, program evaluasi, dan usaha berkomunikasi, argumentasi dan persuasi. Selain aspek teknis, pejabat publik yang efektif dalam membuat kebijakan publik adalah menetapkan izin pemahaman mengenai kegiatan organisasinya, mencapai kondisi intelektual pada masalah penting, mengidentifikasi dan focus perhatian pada kegiatan ini yang member arti pada karyawan organisasi, meskipun mempertahankan dan mengeksplotasi semua kemungkinan untuk tujuan selanjutnya, melakukan dengan kesadaran sendiri gambaran kuat mengenai personalianya sebagai instrumen kepemimpinan dan pengaruh dalam kerangka sumber daya ekonomi dalam mengatur berapa banyak usaha untuk mencapai tujuan. Dikaitkan dengan aplikasi kebijakan public yang diterapkan oleh pemerintah, masih dinilai belum

berjalan dengan harapan masyarakat. Banyak kebijakan publik yang diterapkan justru menambah penderitaan masyarakat.

Kepuasan merupakan suatu fenomena yang kompleks dan ditentukan oleh banyak faktor, sehingga tidak satupun teori kepuasan yang berhasil menerangkan secara menyeluruh kondisi atau fenomena tersebut. Oleh karena itu, sebagai dasar melakukan analisis lebih lanjut terhadap permasalahan penelitian, maka terlebih dahulu akan dikemukakan beberapa teori tentang kepuasan yang dikemukakan oleh para ahli yang menerima sesuatu sesuai dengan apa yang diberikan atau yang disumbangkannya. Kepuasan menurut Anwar (1990:14), adalah suatu kondisi dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan harapan dan keinginan yang dikehendaki, sehingga tidak terjadi komplein. Kepuasan masyarakat dapat diukur melalui : prosedur yang tidak sulit, persyaratan simple, dan pelayanan sesuai dengan harapan. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dinilai baik atau tidak tergantung pada apakah tingkat pelayanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi dari pengharapannya.

Kepuasan dapat bermakna, *satisfaction is the consumer's fulfillment response*, oliver (1997:13) yang berarti bahwa kepuasan adalah tanggapan atas upaya pemenuhan keinginan pelayanan masyarakat, dalam hal ini adalah pemenuhan atas keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Jadi sifatnya ada dua bentuk pelayanan yang diberikan yaitu secara external kepuasan terhadap pelayanan kemasyarakat yang diberikan dan secara internal adalah merupakan kepuasan terhadap hasil pekerjaan yang telah dicapai. Kepuasan terhadap hasil pekerjaan tidak selalu menjamin bahwa kelompok atau pribadi tertentu akan selalu mencapai hasil yang optimal karena kepuasan tersebut bersifat dinamis, seperti ungkap Davis (1981 : 83) berikut ini "Job satisfaction is the favorable or unfavorable attitude with which their work, job satisfaction is dynamic." Maksudnya bahwa kepuasan sangat terkait erat dengan perasaan yang menyenangkan dan yang tidak menyenangkan, kepuasan bersifat dinamis. Juga menurut Herbert (1981 : 180) bahwa kepuasan itu merupakan reaksi yang bersifat pribadi dan emosional. Dari teori diatas karena kepuasan tidak ada batasnya, sesuatu yang dicapai harini dan kita sangat puas dengan hasilnya ternyata beberapa waktu kemudian kita menginginkan sesuatu yang lebih dari yang pernah dicapai. Pendapat tersebut sejalan dengan teori Maslow (1968) yang terkenal dengan teori need hierarchy mengatakan bahwa apabila sesuatu kebutuhan lain yang ingin dipuaskan baik secara kuantitas maupun kualitas yang lebih baik dari sebelumnya. Menurut teori Maslow Davis & Newstrom (1996 : 69) ada 5 tingkatan hirarki kebutuhan yaitu : (1) kebutuhan fisik yang dasar, (2) rasa aman dan jaminan keamanan, (3) kebutuhan memiliki dan kebutuhan social, (4) penghargaan dan status, (5) Perwujudan diri dan aktualisasi diri.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dinilai baik atau tidak tergantung pada apakah tingkat pelayanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi dari pengharapannya. Tingkat kepuasan ditentukan dengan mengukur pentingnya masing-masing aspek bagi orang lain, dipadukan dengan nilai kepuasan. Implikasi dari teori ini adalah bahwa seseorang akan menyesuaikan kontribusi dirinya sesuai dengan tingkat keadilan atau kepuasan yang diperolehnya.

Individu yang memperoleh hasil yang tidak sesuai dengan kontribusinya akan menurunkan kuantitas dan kualitas kerjanya. Individu yang mendapat kompensasi lebih besar dari kontribusinya, akan berusaha meningkatkan bahwa keadilan ditegakkan. Namun karena teori keadilan menyangkut suatu perbandingan sosial, maka kurang dapat meramalkan secara pasti tentang kepuasan terhadap pelaksanaan pekerjaan. Hasil studi memperlihatkan bahwa kurang dari 5% masyarakat yang menyatakan tidak puas menyampaikan keluhannya. Kebanyakan dari masyarakat yang merasa tidak puas akan membeli lebih sedikit atau pindah ke organisasi lain daripada menyampaikan keluhannya. Karena itu sulit bagi organisasi untuk menggunakan tingkat keluhan masyarakat sebagai ukuran kepuasan masyarakat. Organisasi yang responsive mengukur langsung kepuasan masyarakat dengan mengadakan survey secara periodik, dengan cara mengirimkan kuesioner atau menelepon masyarakat yang diambil secara random untuk menyatakan apakah masyarakatnya merasa sangat puas, puas, biasa, kurang puas atau tidak puas terhadap beberapa unsur pelaksanaan oleh organisasi. Organisasi juga harus mencari tahu pandangan masyarakat terhadap prestasi saingannya selain itu ketika mengumpulkan data kepuasan masyarakat, adalah sangat berguna jika organisasi juga menyatakan apa kebutuhan dan keinginan masyarakat dan mengapa melakukan pembelian ulang

Perlunya reformasi di bidang kebijakan kependudukan, karena adanya berbagai persoalan yang timbul di masyarakat seperti diketahui bahwa anggapan masyarakat mengenai pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik dianggap sulit dan berbelit-belit serta membutuhkan biaya yang cukup banyak. Di samping itu, prosesnya juga memakan waktu yang cukup lama. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pandangan negative masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik.

Bertitik tolak pada pandangan tersebut diatas, dan untuk menjaga agar pembangunan berjalan seperti apa yang diinginkan, diperlukan adanya pegawai negeri (manusia) dalam suatu instansi atau organisasi pemerintah yang merupakan suatu investasi utama, penting dan dibutuhkan oleh instansi atau organisasi pemerintah. Dimana pegawai disini sebagai warga negara, dan abdi masyarakat yang penuh kesetiaan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah bersatu padu, bermental baik, beribawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan. Untuk mewujudkan pegawai negeri yang demikian itu, diperlukan adanya undang-undang yang mengatur kependudukan, kewajiban hak dan pembinaan pegawai negeri yang dilaksanakan berdasarkan system karier dan system prestasi kerja. Dengan kebijakan ini, pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang selanjutnya tingkat kepuasan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi.

Dengan permasalahan tersebut diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Bagaimana Pengaruh Implementasi kebijakan terhadap kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan pembuatan KTP-Elektronik?

2. Bagaimana pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan Masyarakat dalam kualitas pelayanan Masyarakat?
3. Bagaimana pengaruh Implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara bersamaan dalam kepuasan Masyarakat?
4. Bagaimana Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP-Elektronik?
5. bagaimana pengaruh kualitas pelayanan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan masyarakat dan kompetensi pegawai secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan?
7. Bagaimana Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik?
8. Bagaimana Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan?
9. bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dan implementasi kebijakan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan?
10. bagaimana pengaruh implementasi kebijakan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei karena data yang diperoleh dari instrumen penelitian yang hasilnya berupa angka- angka dan pengolahan datanya menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipo yang telah ditetapkan sebelumnya. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data melalui angket.

Pupulasi nya adalah warga komplek Lombok Timur dan sampel nya adalah 80 orang warga komplek Lombok Timur. sedamgkan Lokasi dan waktu penelitiannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lombok Timur. Selama 5 (lima) bulan, dari bulan Maret sd Juli 2025.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

- a. Diduga pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan Masyarakat pemohon E-KTP pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan tersebut menunjukkan bahwa $F_{hitung} (11,492) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,001) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_1 = 30,227 + 0,318X_1$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- b. Diduga Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kcamatan Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (12,392) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat

signifikansi $(0,001) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 27,302 + 0,813X_1$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.

- c. Diduga pengaruh Implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara bersamaan dalam kepuasan Masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menghasilkan perhitungan menunjukkan bahwa $F_{hitung} (13,391) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,001) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 18,102 + 0,614X_1 + 0,714X_2$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- d. Diduga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pemohon E-KTP pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (21,640) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y = 22,355 + 0,451X_2$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- e. Diduga pengaruh kualitas pelayanan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (13,392) > F_{tabel} (4,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,001) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 22,302 + 0,413X_2$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- f. Diduga pengaruh kualitas pelayanan masyarakat dan kompetensi pegawai secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (12,543) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 19,102 + 0,514X_1 + 0,614X_2$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- g. Diduga pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon E-KTP pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (15,464) > F_{tabel} (3,08)$ dengan tingkat signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y = 13,749 + 0,247X_3$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- h. Diduga pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (14,392) > F_{tabel} (4,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,001) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 25,302 + 0,313X_3$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.

- i. Diduga pengaruh kompetensi pegawai dan implementasi kebijakan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (14,673) > F_{tabel} (3,94)$ dengan tingkat signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 20,102 + 0,716X_3 + 0,614X_1$ signifikan dan persamaan regresi dinilai mempunyai keberartian.
- j. Diduga pengaruh implementasi kebijakan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur adalah positif. Perhitungan Anova Regresi dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa $F_{hitung} (1,241) < F_{tabel} (1,98)$ dan tingkat signifikansi $(0,017) < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $Y_2 = 24,302 + 0,765X_4$ adalah linear.

2. Pembahasan

- a. variabel Implementasi Kebijakan (X_1) dengan variable Kepuasan Pemohon E-KTP (Y_1) adalah 0,324. Namun apabila dikontrol oleh variabel kualitas pelayanan (X_2), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,273. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Implementasi Kebijakan (X_1) dengan variable Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP turun sebesar 0,273 satuan apabila dikontrol oleh variable kualitas pelayanan (X_2).
- b. variabel Implementasi Kebijakan (X_1) dengan variable Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y_2) adalah 0,332. Namun apabila dikontrol oleh variabel kualitas pelayanan (X_2), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,110. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Implementasi Kebijakan (X_1) dengan variable Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y_2) turun sebesar 0,097 satuan apabila dikontrol oleh variable kualitas pelayanan (X_2).
- c. variable Implementasi Kebijakan (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama dengan variabel kepuasan masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y_2) adalah 0,492. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $R^2 = 0,4912 = 0,241$ atau 24,1%. Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 24,1% dari kepuasan masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y_2) ditentukan oleh variable Implementasi Kebijakan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedangkan 75,9% lainnya ditentukan oleh faktor lain.
- d. variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan variable Kepuasan Pemohon E-KTP (Y_1) adalah 0,425. Namun apabila dikontrol oleh variable implementasi kebijakan (X_1), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,391. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable kualitas pelayanan (X_2) dengan variable Kepuasan Pemohon E-KTP turun sebesar 0,391 satuan apabila dikontrol oleh variable kualitas pelayanan (X_1).
- e. variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dengan variable Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y_2) adalah 0,322. Namun apabila dikontrol oleh variabel

Kompetensi Pegawai (X3), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,224. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) turun sebesar 0,098 satuan apabila dikontrol oleh variable Kompetensi Pegawai (X3).

- f. variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variable Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) adalah 0,322. Namun apabila dikontrol oleh variabel Kompetensi Pegawai (X3), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,224. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) turun sebesar 0,098 satuan apabila dikontrol oleh variable Kompetensi Pegawai (X3).
- g. Kompetensi Pegawai (X3) dengan variabel Kepuasan Pemohon E-KTP (Y1) adalah 0,492. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $R^2 = 0,4922 = 0,242$ atau 24,2%. Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 24,2% dari Kepuasan masyarakat Pemohon E-KTP ditentukan oleh variable kompetensi pegawai (X3), sedangkan 75,8% lainnya ditentukan oleh faktor lain.
- h. variabel Kompetensi Pegawai (X3) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) adalah 0,311. Namun apabila dikontrol oleh variabel Kepuasan pemohon (X1), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,235. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Kompetensi Pegawai (X3) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) turun sebesar 0,095 satuan apabila dikontrol oleh variable Kualitas Pelayanan (X1).
- i. variable Kompetensi Pegawai (X3) dan Impelementasi Kebijakan(X1) secara bersama-sama dengan variabel kepuasan masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) adalah 0,461. Dengan demikian koefisien determinasi adalah $R^2 = 0,4612 = 0,213$ atau 21,3%. Angka koefisien determinasi tersebut mengandung makna bahwa 21,3% dari kepuasan masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) ditentukan oleh variable Kompetensi Pegawai (X3) dan Impelementasi Kebijakan (X1) secara bersama-sama, sedangkan 78,7% lainnya ditentukan oleh faktor lain.
- j. variabel Implementasi Kebijakan Kependudukan (X4) dengan variable Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) adalah 0,362. Namun apabila dikontrol oleh variabel kualitas pelayanan (X2), sebagaimana terdapat pada Lampiran, menghasilkan korelasi persial 0,234. Angka tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variable Implementasi Kebijakan Kependudukan (X4) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dalam Kualitas Pelayanan (Y2) turun sebesar 0,097 satuan apabila dikontrol oleh variable kualitas pelayanan (X2).

D. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi tujuan yang ingin dicapai, tatik atau

strategi, penyediaan berbagai input sebesar 10,4%. Artinya, hanya 10,4% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh implementasi kebijakan, sedangkan 89,60% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.

2. Terdapat Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat sebesar 11%. Artinya, hanya 11% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh implementasi kebijakan, sedangkan 89% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
3. Terdapat pengaruh Implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara bersamaan dalam kepuasan Masyarakat sebesar 24,1%. Artinya, hanya 24,1% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh implementasi kebijakan dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan, sedangkan 75,9% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy sebesar 18,1%. Artinya, hanya 18,1% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 81,9% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat sedang.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat sebesar 10,4%. Artinya, hanya 10,4% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan 89,6% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
6. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan masyarakat dan kompetensi pegawai secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan sebesar 14,5%. Artinya, hanya 14,5% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai secara bersamaan, sedangkan 85,5% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
7. Besaran pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon E-KTP sebesar 24,2%. Artinya, hanya 24,2% dari Kepuasan Masyarakat Dalam pembuatan E-KTP ditentukan oleh Kompetensi Pegawai, sedangkan 75,8% masih ditentukan oleh faktor lainnya.
8. Terdapat pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat sebesar 9,6%. Artinya, hanya 9,6% dari Kepuasan Masyarakat dalam kualitas pelayanan masyarakat ditentukan oleh Kompetensi Pegawai, sedangkan 90,4% masih ditentukan oleh faktor lainnya.
9. Terdapat pengaruh pengaruh kompetensi pegawai dan implementasi kebijakan secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan sebesar

- 21,3%. Artinya, hanya 21,3% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh kompetensi pegawai dan implementasi kebijakan secara bersamaan, sedangkan 78,7% masih ditentukan oleh faktor lainnya. Sedangkan kekuatan hubungan diantara keduanya bersifat positif namun pada tingkat rendah.
10. Terdapat pengaruh implementasi kebijakan kependudukan terhadap kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan sebesar 13,1%. Artinya, hanya 13,1% dari Kepuasan Masyarakat Dalam Kualitas Pelayanan Masyarakat ditentukan oleh implementasi kebijakan Kependudukan, sedangkan 86,9% masih ditentukan oleh faktor lainnya.

Referensi

Buku

- Abdul Wahab solichin. (1997). *Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke implementasi kebijaksanaan Negara*. Jakarata: Edisi Kedua, Bumi Aksara.
- Abidin, Z. (2010). *Dasar Pengetahuan Tentang Ilmu Tanaman*. Alfabeta. Bandung. 120 halaman.
- Afan, Gaffar. (2009). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amstrong, Kottler. (1997). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Anderson, James. (1979). *Public Policy Making, (Second ed)*. New York: Holt Renehart and Winston, New York
- Anwar, D. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya : Amelia
- Arikunto, Suharsimi. (1998). *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Badudu & Zain. (2001). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Kawula Indonesia.
- Budiarjo, Miriam. (2010). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Burhan Nurgiyantoro dkk. (2004). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Davis, K. (1981). *Human behavior at work organizational behavior*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Ltd.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Gavamedia.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, James H, Jr. (1973). *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, Proses*. Edisi 4, Terjemahan Djoerban Wahid. Penerbit Erlangga
- Kansil. (1994). *Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*. Jakarta: Erlangga.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003. Tentang pelayanan public.
- Laswell, Harold D. (1970). dan Abraham Kaplan, *Power and Society*, Yale University Press, New Haven.
- Liang Gie, The, dkk. (1976). *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Locke, E.A. (1969). *The Nature And Causes Of Job Satisfaction*, M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*: 1297-1349. New York: John Wiley

- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Miftah Thoha. (2000). *Birokrasi Pemerintah di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.
- Nakamura, Robert T and Frank Smallwood, (1980). *The Politics of Policy Implementation*. New York: St. Martin's Press.
- Oliver, Riscrd L. (1997). *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Osborne.D and T.Gaebler. (1992). *Reinventing Government; How The Enterpreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, Rending Mass: Addison-Wesley
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2014 tentang kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan
- Ratminto., & Winarsih, Atik Septi. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ripley, Randall B. Dan Franklin, Grace A. (1990). *Policy Implementation and Bureaucracy*. Chicago : The Dorsey Press
- Sinambela,Lijan Poltak, et al. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. (1994). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunggono, Bambang. (1994). *Hukum dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tangkilisan, Hessel N.S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo
- Winarno, Budi. (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zeithaml, v. A., & Bitner. (1990). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.

Jurnal

- Martin, J. R. (2000). Genre and Language Learning: A Social Semiotic Perspective. *Linguistics and Education*, 20(1), 10–21. <https://doi.org/10.1016/j.linged.2009.01.003>
- Raksasataya, Amar. (1976). Analisis Kebijaksanaan Dalam Proses Perencanaan Pembangunan Nasional. *Administration*, 5 (6), Tahun IV