

PENGARUH INTEGRITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK

Sabaruddin¹, Syamsul Alam², Tora Akadira³

^{1,3} Universitas Terbuka; ² Universitas Halu Oleo

Correspondent author: sabaruddinwakatobi@gmail.com

Kendari, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Abstract

The Civil Registration and Population Office of Central Buton Regency has implemented population policies and provided electronic identity card services based on directives from the central government. This study aims to analyze the impact of implementation integrity and service quality on public satisfaction in the process of obtaining electronic identity cards. The research uses a quantitative method, with primary data as the main source of information. The research strategy employed is a survey involving 248 randomly selected samples. The data analysis technique used is inferential statistical analysis with multiple linear regression procedures in IBM SPSS Statistics version 26.0. From the unstandardized coefficients of the constant (intercept), implementation integrity (X1), and service quality (X2), a multiple regression equation can be formulated as $Y=3.267+0.219 \cdot X1+0.232 \cdot X2$. Individually, both implementation integrity and service quality positively affect public satisfaction. Simultaneously, these two variables influence public satisfaction in the process of obtaining electronic identity cards by 27.2%, while the remaining 72.8% is influenced by other factors not included in the research model.

Keywords: *Electronic identity card; Implementation integrity; Public satisfaction; Service quality*

Abstrak

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah telah mengimplementasikan kebijakan kependudukan dan memberikan layanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik berdasarkan pengarahannya pemerintah pusat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh integritas implementasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sumber informasi utama adalah data primer. Strategi penelitian yang digunakan adalah survei dengan melibatkan 248 sampel yang ditetapkan secara random. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik inferensial dengan prosedur regresi linear berganda pada IBM SPSS Statistics versi 26,0. Dari unstandardized coefficients konstanta (intercept), integritas implementasi (X1), dan kualitas pelayanan (X2), dapat dibuat persamaan regresi berganda $Y=3,267+0,219 \cdot X1+0,232 \cdot X2$. Secara individual, baik integritas implementasi maupun kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk elektronik sebesar 27,2%, sedangkan 72,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *Integritas implementasi; Kualitas pelayanan; Kepuasan masyarakat; Kartu tanda penduduk elektronik*

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat adalah nilai publik yang esensial karena mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan misinya. Kepuasan masyarakat mencerminkan bagaimana masyarakat menilai efektivitas dan efisiensi serta akuntabilitas pemerintah. Penilaian ini dapat memengaruhi apakah mereka akan terus memberikan kepercayaan kepada pemerintah atau berhenti memberikan kepercayaan (Alam, Mustafa, et al., 2024). Ketika warga merasa puas, itu menandakan bahwa tanggung jawab pemerintah telah dilaksanakan dengan efektif, efisien dan akuntabel. Kepuasan warga juga mendorong partisipasi dalam proses demokrasi. Dengan merasa puas, warga lebih termotivasi untuk terlibat aktif dalam kegiatan demokratis seperti pemilihan umum, diskusi publik, dan partisipasi dalam forum-forum komunitas. Ini menciptakan siklus positif di mana partisipasi yang lebih tinggi memperkuat legitimasi demokrasi dan membantu memastikan bahwa kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Van de Walle, 2018). Oleh karena itu, memastikan kepuasan masyarakat adalah tentang membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat, yang merupakan fondasi tata kelola pemerintahan yang baik (Alam, Jopang, et al., 2024). Namun, menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi merupakan tantangan besar bagi pemerintah.

Integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik dapat menjadi penjelasan penting terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan pemerintah. Implementasi mengacu pada proses menerjemahkan kebijakan menjadi program dan kegiatan yang terukur untuk mencapai hasil yang diharapkan (Hill & Hupe, 2012; Riau et al., 2023). Integritas implementasi berkaitan dengan sejauh mana prosedur kebijakan atau program dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah dibuat (Gage et al., 2020). Leff et al. (2009) menjelaskan bahwa kebijakan yang dijalankan dengan tingkat integritas yang tinggi biasanya menghasilkan dampak yang lebih konsisten dan positif. Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik. Kualitas pelayanan mencakup kualitas teknis dan kualitas fungsional dari pelayanan tersebut (Chatterjee & Suy, 2019). Menurut Lamsal & Gupta (2022), kepuasan masyarakat muncul setelah mereka berinteraksi dengan beberapa layanan dan mengalami peningkatan kualitas dibandingkan sebelumnya. Berdasarkan teori yang disebutkan di atas, dapat diprediksikan bahwa integritas implementasi yang tinggi dan kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Pendekatan yang mengintegrasikan kepuasan warga dengan integritas implementasi dan kualitas pelayanan sangat penting untuk mengevaluasi pelayanan pembuatan e-KTP di Indonesia. Pemerintah Indonesia telah menetapkan kebijakan e-KTP melalui berbagai peraturan, termasuk Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun

2018, yang mengharuskan pemerintah daerah untuk melaksanakan penerbitan e-KTP dan meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Ada empat aspek utama: (1) peningkatan kualitas layanan di instansi kependudukan dan pencatatan sipil daerah; (2) pengembangan layanan terintegrasi dan sistem jemput bola; (3) penyediaan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan; dan (4) penugasan desa untuk mengelola sebagian urusan administrasi kependudukan. Layanan terintegrasi mencakup paket seperti e-KTP dan KK, atau akta status perkawinan dan kematian, sementara layanan jemput bola bertujuan membantu penduduk yang mengalami kesulitan akses karena alasan seperti sakit atau kendala aksesibilitas. Penjelasan ini menggambarkan bagaimana integritas dalam implementasi kebijakan dan kualitas layanan yang diberikan berperan penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan e-KTP.

Penelitian terdahulu (Ratna & Martha, 2023; Santoso et al., 2023; Sihombing et al., 2023) telah mengungkapkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat terkait pembuatan e-KTP. Namun, dampak positif dari integritas implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pembuatan e-KTP masih jarang dibahas. Menurut pengetahuan penulis, penelitian yang secara khusus membahas topik ini hanya dilakukan oleh Siregar (2016) yang mengidentifikasi adanya pengaruh positif dari implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan e-KTP. Pernyataan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam literatur yang ada mengenai dampak integritas implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pembuatan e-KTP. Meskipun ada bukti bahwa pelayanan berkualitas tinggi berpengaruh positif terhadap kepuasan, integritas implementasi kebijakan belum mendapat perhatian yang cukup. Penelitian lebih lanjut tentang aspek ini sangat penting untuk pelayanan e-KTP. Hal ini diperlukan untuk memperdalam pemahaman teoritis dan mengembangkan kerangka kerja komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan e-KTP, yang dapat diterapkan secara efektif di berbagai konteks pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Buton Tengah telah melaksanakan kebijakan kependudukan dan layanan pembuatan e-KTP sesuai dengan petunjuk pemerintah pusat. Kabupaten ini mewakili daerah dengan keterbatasan dalam aspek sosial ekonomi, sumber daya, dan infrastruktur teknologi, termasuk tantangan dalam akses listrik dan internet, yang dapat mempengaruhi integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan publik. Selain itu, daerah ini menghadapi hambatan geografis seperti wilayah yang sulit dijangkau dan kondisi cuaca ekstrem, serta mencakup 7 kecamatan, 10 kelurahan, 67 desa, serta pulau-pulau kecil dan sebagian wilayah Pulau Kabaena di Kabupaten Bombana. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah ini telah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai arahan pusat. Observasi tersebut mencatat bahwa:

(1) lembaga pelaksana urusan kependudukan dan pencatatan sipil sudah terbentuk; (2) pengaturan teknis administrasi telah diatur dalam Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati; (3) program pembinaan dan sosialisasi administrasi kependudukan telah dilaksanakan sesuai rencana; dan (4) administrasi kependudukan skala kabupaten sudah berjalan.

Namun, observasi juga menunjukkan bahwa institusi kependudukan tersebut belum memberikan delegasi tugas kepada desa untuk pelaksanaan layanan kependudukan, sesuai mandat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018. Selain itu, meskipun pelayanan e-KTP telah diimplementasikan, belum semua penduduk usia 17 tahun ke atas melakukan perekaman. Data administratif menunjukkan, per Agustus 2023, dari 79.462 penduduk wajib e-KTP, 6.787 orang belum melakukan perekaman. Fenomena ini mengindikasikan adanya keterbatasan dalam integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP, yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Belum ada penelitian mendalam mengenai topik ini, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kekurangan tersebut dengan menyelidiki pengaruh kedua faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP di konteks ini. Berdasar pada tantangan di Kabupaten Buton Tengah, penelitian ini bermaksud mengisi kekurangan pengetahuan mengenai pengaruh integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

Penelitian ini menggunakan Model Harapan-Disconfirmasi tentang Kepuasan Warga. Model harapan-disconfirmasi sangat menjanjikan dalam penelitian administrasi publik karena dapat menggali pemahaman warga, memberikan wawasan psikologis mengenai perilaku mereka (Zhang et al., 2022). Inti dari model ini adalah bahwa harapan warga terhadap layanan publik memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan tersebut. Secara bersamaan, harapan dan persepsi kinerja ini berkontribusi pada terbentuknya (ketidak)puasan warga (Chen et al., 2022). Dalam konteks ini, integritas implementasi kebijakan memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar yang dijanjikan, yang dapat meningkatkan kinerja yang dipersepsikan. Demikian pula, kualitas pelayanan yang baik akan memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan publik seperti e-KTP, kepuasan masyarakat dianalisis pada tiga tingkat: kualitas operasional, evaluasi kritis, dan kepercayaan (Van de Walle, 2018). Format Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan dalam beberapa penelitian sebelumnya mencakup ketiga tingkat analisis ini dengan mengidentifikasi sembilan elemen: persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Penelitian Kusbudiyanto et al. (2023) menggunakan format SKM dengan sembilan item,

sejalan dengan model kepuasan dari Van de Walle. Integritas implementasi mencakup berbagai dimensi seperti kepatuhan, kualitas, dan dosis/paparan, responsivitas dari partisipan, dan diferensiasi program (Dane & Schneider, 1998; Du et al., 2019). Namun, penelitian terbaru (Gage et al., 2020) tidak mengkonfirmasi validitas kedua dimensi yang disebutkan terakhir, dan menemukan bahwa tiga dimensi yang disebutkan pertama yang dapat menjelaskan kesenjangan dalam implementasi program. Demikian pula, kualitas pelayanan telah diperlakukan sebagai multidimensi dengan mencakup aspek fisik (*tangible*), keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Item-item SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) seringkali digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya. Berdasarkan kerangka teoritis di atas, diajukan tiga hipotesis berikut:

- 1) Integritas implementasi kebijakan penerbitan e-KTP mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan pembuatan e-KTP (H1);
- 2) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan pembuatan e-KTP (H2); dan
- 3) Integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dengan pembuatan e-KTP (H3).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe asosiatif yang mengeksplorasi asosiasi beberapa variabel dengan menggunakan data kuantitatif yang diukur dan dianalisis secara statistik. Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Unit analisis penelitian ini merujuk pada individu. Populasi sebagai sumber data primer dalam penelitian ini meliputi seluruh warga (masyarakat) Kabupaten Buton Tengah yang telah membuat e-KTP pada Kantor Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah selama bulan Agustus 2023 dan pada saat penelitian ini masih berdomisili di wilayah tersebut. Jumlah populasi penelitian adalah 706 orang, tersebar pada 7 kecamatan, 10 kelurahan dan 67 desa dalam wilayah Kabupaten Buton Tengah. Penentuan ukuran sampel penelitian mengacu pada tabel sampel dari Krejcie & Morgan (1970) dengan tingkat akurasi 0,05 dimana ukuran sampel yang dianjurkan adalah 248 orang/unit. Penarikan sampel dilakukan dengan metode sampling berdasarkan pada peluang.

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data kuantitatif dalam penelitian ini adalah kuesioner, mengikuti Skala Likert dengan lima item, yakni Sangat Setuju, Setuju, Netral, Kurang Setuju, dan Tidak Setuju. Penelitian ini tidak mengembangkan sendiri item-item yang digunakan melainkan diadaptasi dari kuesioner penelitian terdahulu, dengan menyesuaikan konteks pelayanannya. Tingkat kepuasan masyarakat diukur dengan sembilan item, mengacu pada sembilan elemen kepuasan dari Kusbudiyanto et al. (2023). Tingkat integritas implementasi kebijakan diukur dengan 12 item, mengacu pada tiga

dimensi integritas implementasi dari Gage et al. (Gage et al., 2020). Tingkat kualitas pelayanan diukur dengan 22 item, mengacu pada lima dimensi SERVQUAL dari Parasuraman et al. (Parasuraman et al., 1988). Kuesioner dalam penelitian ini berbentuk kuesioner cetak, disebarakan kepada responden untuk diisi secara manual. Untuk mencapai responden, peneliti berkolaborasi dengan kepala desa dan sekretaris desa setempat guna memastikan bahwa mereka adalah responden yang telah terjaring melalui prosedur pengambilan sampel sebelumnya.

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner telah dilakukan dalam rangka untuk memperoleh data yang akurat dan handal, dengan menggunakan data survei pendahuluan pada 10 individu di area penelitian yang tidak termasuk dalam responden utama penelitian. Kriteria validitas item yang diterapkan adalah nilai korelasi melebihi 0,30 mengacu pada Mohajan (2017). Berdasarkan hasil pengujian, semua item yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian ini dinyatakan memenuhi persyaratan validitas, artinya dapat dipercaya sebagai instrumen yang akurat untuk mengukur variabel-variabel yang menjadi fokus dalam studi ini. Kriteria reliabilitas yang diterapkan adalah Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Vodã et al., 2022). Berdasarkan data, semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yakni: 0,784 untuk integritas implementasi kebijakan, 0,768 untuk kualitas pelayanan, dan 0,797 untuk kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya untuk analisis dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan regresi linear berganda pada SPSS versi 26,0. Pengujian hipotesis tentang pengaruh dari kedua variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji t (untuk pengaruh secara parsial) dan uji F (untuk pengaruh simultan). Dalam pengujian hipotesis, tingkat signifikansi ditetapkan pada 0,05 atau 0,01. Apabila nilai p (probabilitas) yang diperoleh dari analisis statistik lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Namun, jika nilai p lebih besar dari tingkat signifikansi, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Asumsi Klasik Analisis Regresi Linear Berganda

Asumsi klasik dalam model regresi meliputi normalitas, linearitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Pemeriksaan normalitas, karena jumlah sampel lebih dari 50, menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Kriteria untuk data berdistribusi normal adalah *p-value* melebihi tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian normalitas disajikan dalam tabel 1.

Tabel 1. Hasil pengujian normalitas dengan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Integritas Implementasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Masyarakat
N		248	248	248
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	40,73	87,91	32,60
	Std. Deviation	4,969	7,483	4,599
Most Extreme Differences	Absolute	,047	,044	,051
	Positive	,047	,031	,042
	Negative	-,039	-,044	-,051
Test Statistic		,047	,044	,051
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil pengujian normalitas pada IBM SPSS Statistics versi 26.

Nilai signifikansi untuk variabel Integritas Implementasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat masing-masing adalah 0,200. Karena p-value lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa distribusi data untuk ketiga variabel tersebut cenderung mengikuti distribusi normal.

Metode yang digunakan untuk pemeriksaan linearitas adalah Uji F. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan hasil nilai uji statistik F dan tingkat signifikansi (p-value) yang terkait. Jika nilai uji F lebih besar dari nilai kritis, maka terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen dan mendukung penggunaan model regresi linear berganda. Hasil pengujian untuk linearitas hubungan variabel integritas implementasi dan kepuasan masyarakat disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. ANOVA untuk hubungan integritas implementasi dan kepuasan masyarakat.

		ANOVA Table					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Implementasi	Between Groups	(Combined)	1432,794	23	62,295	3,681	,000
		Linearity	850,097	1	850,097	50,231	,000
		Deviation from Linearity	582,697	22	26,486	1,565	,056
	Within Groups	3790,883	224	16,924			
Total			5223,677	247			

Sumber: Hasil pengujian linearitas dengan metode *Compare Means* pada IBM SPSS Statistics versi 26.

Hasil menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan antara variabel prediktor (Kepuasan dan Implementasi) dan variabel respons dengan nilai F sebesar 50,231 dan $p < 0,05$. Meskipun Deviation from Linearity memiliki $p = 0,056$, menunjukkan potensi pola non-linier yang mungkin mempengaruhi variabilitas. Kemudian, dalam tabel berikut disajikan hasil

pengujian linearitas untuk hubungan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan pembuatan e-KTP (lihat Tabel 3).

Tabel 3. ANOVA untuk hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

		ANOVA Table					
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Kualitas	Between Groups	(Combined)	1849,500	36	51,375	3,213	,000
		Linearity	1216,139	1	1216,139	76,050	,000
		Deviation from Linearity	633,362	35	18,096	1,132	,292
		Within Groups	3374,177	211	15,991		
Total			5223,677	247			

Sumber: Hasil pengujian linearitas dengan metode *Compare Means* pada IBM SPSS Statistics versi 26.

Hasil menunjukkan hubungan linier signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan nilai $F = 76,050$ dan $p < 0,05$. Nilai p untuk Deviation from Linearity adalah $0,292$, melebihi $0,05$, sehingga tidak ada bukti untuk menolak hipotesis bahwa hubungan tersebut linier.

Pemeriksaan heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser dengan memeriksa nilai signifikansi. Jika nilainya lebih besar dari $0,05$, dapat disimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas yang signifikan dalam data. Hasil pengujian heteroskedastisitas disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Hasil uji heteroskedastisitas dengan uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,241	1,699		,142	,887
	Integritas	,015	,031	,035	,492	,623
	Kualitas	,047	,021	,159	2,253	,125

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil pengujian dengan uji Glejser pada IBM SPSS Statistics versi 26.

Nilai signifikansi untuk integritas implementasi kebijakan adalah $0,623$ dan untuk kepuasan masyarakat adalah $0,125$, keduanya melebihi $0,05$. Ini menunjukkan tidak ada cukup bukti untuk heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi dan hasil regresi dianggap valid.

Pemeriksaan gejala multikolinearitas dilakukan dengan nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria yang digunakan adalah jika nilai toleransi mendekati 1 , ini menunjukkan bahwa ada sedikit atau tidak ada multikolinearitas yang signifikan antara variabel independen. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil uji multikolinearitas berdasarkan nilai toleransi dan Variance Inflation Factor

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,267	3,060		1,067	,287		
	Integritas	,219	,056	,236	3,903	,000	,804	1,243
	Kualitas	,232	,037	,378	6,245	,000	,804	1,243

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil pengujian toleransi dan Variance Inflation Factor pada IBM SPSS versi 26. Data menunjukkan nilai Tolerance untuk variabel integritas implementasi dan kualitas pelayanan adalah 0,804, lebih besar dari 0,10, yang mengindikasikan rendahnya multikolinearitas. Nilai VIF adalah 1,234, jauh di bawah 10, menegaskan tidak ada masalah multikolinearitas signifikan. Kedua variabel dapat digunakan bersama dalam model regresi tanpa risiko multikolinearitas.

Analisis regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk menguji, memahami, dan memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, serta untuk melakukan prediksi dan interpretasi yang relevan dalam konteks data yang dianalisis. Dua variabel independen meliputi integritas implementasi kebijakan (X1) dan kualitas pelayanan (X2), sedangkan variabel dependen (Y) adalah kepuasan masyarakat dengan pembuatan e-KTP. Tabel 6 memperlihatkan ringkasan analisis regresi linear berganda.

Tabel 6. Ringkasan Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t _{Hitung}	Sig.
Konstanta	3,267	1,067	,287
Integritas Implementasi (X ₁)	,219	3,903	,000
Kualitas Pelayanan (X ₂)	,232	6,245	,000
F _{Hitung}	47,100		,000 ^p
Adjusted R Square	,272		

Sumber: Diringkaskan dari output analisis regresi pada IBM SPSS Statistics 26.

Koefisien regresi menunjukkan bahwa konstanta sebesar 3,267 merupakan nilai intercept, yaitu nilai rata-rata variabel dependen saat semua variabel independen bernilai nol. Koefisien regresi untuk integritas implementasi (X₁ = 0,219) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam integritas implementasi akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,219 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan. Sedangkan koefisien regresi untuk kualitas pelayanan (X₂ = 0,232) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan variabel dependen sebesar 0,232 unit, dengan asumsi variabel lainnya konstan.

Nilai t Hitung dan Sig. menunjukkan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Integritas Implementasi (t = 3,903, Sig. = 0,000) dan Kualitas Pelayanan (t = 6,245, Sig. = 0,000) keduanya menunjukkan pengaruh signifikan karena Sig. < 0,05. Nilai F Hitung sebesar 47,100 dengan Sig. 0,000 menegaskan bahwa model regresi secara

keseluruhan signifikan, menunjukkan pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted R Square sebesar 0,272 mengindikasikan bahwa 27,2% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh model, sementara 72,8% dijelaskan oleh faktor lain. Hasil dari hipotesis 1, 2, dan 3 dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil dari hipotesis 1, 2, dan 3.

Variabel Independen	Variabel Dependen	T _{Hitung}	Sig.	Level Sig.	Hipotesis
Integritas Implementasi (X1)	Kepuasan Masyarakat	3,903	,000	,05	H1 diterima
Kualitas Pelayanan (X2)	dengan	6,245	,000	,05	H2 diterima
X1 dan X2 Simultan	Pembuatan e-KTP	F _{Hitung} = 47,100	,000	,05	H3 diterima

Sumber: Output analisis regresi pada IBM SPSS Statistics 26

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, H1 diterima karena nilai t_{Hitung} untuk Integritas Implementasi adalah 3,903 dengan Sig. 0,000, yang lebih kecil dari level signifikansi 0,05. H2 diterima karena nilai t_{Hitung} untuk Kualitas Pelayanan adalah 6,245 dengan Sig. 0,000, yang lebih kecil dari level signifikansi 0,05. H3 diterima karena nilai F_{Hitung} sebesar 47,100 dengan Sig. 0,000, yang menunjukkan bahwa secara simultan, Integritas Implementasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Nilai F_{Hitung} sebesar 47,100 dalam analisis regresi berganda menunjukkan signifikansi model secara keseluruhan. Nilai F_{Hitung} yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$) menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, menandakan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang baik untuk menjelaskan variasi dalam kepuasan masyarakat. Dengan koefisien regresi untuk integritas implementasi adalah 0,219, dan untuk kualitas pelayanan adalah 0,232, dengan konstanta 3,267 maka rumus persamaan regresi adalah $Y = 3,267 + 0,219X_1 + 0,232X_2 + \epsilon$, di mana X1 dan X2 masing-masing mewakili integritas implementasi dan kualitas pelayanan.

Pembahasan

Temuan pertama dari studi ini mengungkapkan bahwa integritas implementasi kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan teori yang ada. Menurut Leff et al. (Leff et al., 2009), kebijakan yang diterapkan dengan tingkat integritas tinggi cenderung menghasilkan hasil yang lebih konsisten dan positif. Integritas implementasi kebijakan mencakup konsistensi, kejujuran, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Dalam konteks studi ini, peningkatan integritas implementasi menunjukkan bahwa pemerintah atau penyedia layanan publik menerapkan kebijakan dengan prinsip-prinsip tersebut, yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini, integritas implementasi kebijakan dapat memberikan beberapa efek positif. Pertama, dengan integritas tinggi, pemerintah dapat membangun kepercayaan masyarakat. Kepercayaan ini membuat masyarakat merasa yakin bahwa kebijakan diterapkan dengan itikad baik dan untuk kepentingan mereka. Kedua, integritas dalam implementasi kebijakan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan, menghindari praktik korupsi, penyalahgunaan wewenang, dan ketidakadilan, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Ketiga, implementasi kebijakan yang konsisten dan bertanggung jawab dapat menciptakan dampak positif yang lebih besar, mengoptimalkan hasil yang diharapkan dari kebijakan tersebut.

Literatur teoritis (Hill & Hupe, 2012) menunjukkan hubungan positif antara integritas implementasi dan hasil program, mengonfirmasi bahwa kebijakan yang dilaksanakan dengan integritas tinggi memiliki implikasi positif terhadap pencapaian tujuan kebijakan, konsisten dengan studi ini. Temuan studi ini juga konsisten dengan penelitian Siregar (Siregar, 2016) yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Meskipun temuan studi ini menunjukkan tingkat integritas implementasi yang berada pada tingkat "sedang", hal ini menunjukkan bahwa ada potensi untuk perbaikan yang dapat berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya fokus pada peningkatan integritas implementasi kebijakan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya dalam layanan publik seperti pembuatan e-KTP. Secara keseluruhan, temuan studi ini menekankan pentingnya integritas dalam implementasi kebijakan dan menegaskan bahwa peningkatan dalam area ini dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan publik.

Berikutnya, temuan studi ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, yang sejalan dengan teori kepuasan warga yang diuraikan oleh Lamsal & Gupta (Lamsal & Gupta, 2022). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan warga terwujud ketika pengalaman mereka dengan layanan publik memenuhi atau melampaui harapan yang telah mereka tetapkan. Dalam konteks studi ini, kualitas pelayanan diukur untuk menentukan seberapa baik layanan publik memenuhi ekspektasi masyarakat. Hasil analisis menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini menguatkan pernyataan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpotensi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa pemerintah dan penyedia layanan publik perlu fokus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Untuk itu, upaya perbaikan bisa dilakukan dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, keandalan, dan responsivitas layanan. Dengan memenuhi atau

melampaui harapan warga, layanan publik dapat menciptakan kepuasan yang berkelanjutan. Ini tidak hanya mencerminkan komitmen terhadap kualitas layanan tetapi juga berkontribusi pada pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Secara praktis, informasi ini penting bagi pengambil kebijakan dan penyedia layanan publik, yang harus mempertimbangkan kualitas pelayanan sebagai faktor kunci dalam perbaikan kebijakan dan praktik layanan. Fokus pada peningkatan kualitas dapat membawa manfaat yang signifikan, seperti meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperbaiki hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik.

Temuan ini juga konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya (Ratna & Martha, 2023; Santoso et al., 2023; Sihombing et al., 2023) yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat dalam konteks layanan publik, termasuk pembuatan e-KTP. Dengan kata lain, hasil studi ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Hal ini menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan dan praktek yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa layanan publik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan dan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Temuan ketiga studi ini menunjukkan bahwa integritas implementasi dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat integritas implementasi dan kualitas pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Kedua variabel ini terbukti memiliki kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam analisis regresi ini. Namun, penting untuk dicatat bahwa faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis ini juga dapat memengaruhi kepuasan masyarakat secara keseluruhan, sehingga hasil temuan perlu dipertimbangkan dalam konteks data yang tersedia. Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan dalam kedua variabel ini berhubungan positif dengan peningkatan kepuasan masyarakat, sejalan dengan model Harapan-Diskonfirmasi tentang Kepuasan Warga. Model ini mengajukan bahwa harapan warga terhadap layanan publik memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan persepsi mereka terhadap kinerja layanan tersebut. Secara bersamaan, harapan dan persepsi kinerja ini berkontribusi pada terbentuknya (ketidak)puasan warga (Chen et al., 2022; Zhang et al., 2022).

Studi ini juga konsisten dengan penelitian Siregar (Siregar, 2016) yang menemukan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya dalam konteks pembuatan e-KTP. Konsistensi antara temuan studi ini dan penelitian sebelumnya menegaskan bahwa peningkatan integritas

implementasi dan kualitas pelayanan berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat jika dapat melampaui harapan yang ada. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efektif dapat didasarkan pada upaya untuk meningkatkan kedua variabel ini.

Namun, literatur yang ada masih terbatas dalam menggabungkan integritas implementasi dan kualitas pelayanan dalam satu model. Keterbatasan ini menunjukkan pentingnya penelitian lebih lanjut untuk mengeksplorasi interaksi simultan antara kedua variabel tersebut. Penelitian tambahan dapat membantu mengisi kekosongan dalam pemahaman tentang bagaimana integritas implementasi dan kualitas pelayanan berkontribusi secara bersamaan terhadap kepuasan masyarakat, serta memberikan landasan yang lebih kuat untuk pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efektif.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, terdapat isu generalisasi karena penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buton Tengah dengan sampel warga yang membuat e-KTP pada Agustus 2023. Hasil penelitian mungkin tidak dapat digeneralisasi ke populasi atau wilayah lain secara langsung. Kedua, studi ini tidak mencakup variabel lain yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti faktor ekonomi, sosial, atau demografis, sehingga membatasi pemahaman menyeluruh mengenai faktor-faktor tersebut. Ketiga, penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2023, dan kondisi serta kebijakan yang relevan pada saat itu mungkin berbeda dari situasi terkini. Hal ini bisa mempengaruhi relevansi temuan dengan kondisi saat ini terkait integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan ini saat menafsirkan hasil penelitian. Meskipun terdapat keterbatasan, temuan penelitian ini tetap memiliki nilai penting dalam konteks akademik, kebijakan, dan praktik pelayanan publik, setidaknya dalam konteks penelitian yang dilakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis data, maka disimpulkan bahwa penelitian ini menunjukkan bahwa integritas implementasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan e-KTP. Peningkatan kedua aspek ini secara bersamaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga perbaikan integritas dan kualitas layanan sangat penting untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Pemerintah disarankan untuk fokus pada transparansi, kepatuhan, dan peningkatan responsivitas petugas guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S., Jopang, J., & Mustafa, L. O. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Tingkat Kelurahan di Kota Kendari Melalui Aplikasi. *NeoRespublica : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 843–855. <https://doi.org/DOI> : <https://doi.org/10.52423/neores.v5i2.267>
- Alam, S., Mustafa, L. O., Gunawan, G., & Elwan, L. O. M. (2024). Perilaku job crafting pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di kecamatan. *Journal Publicuho*, 7(2), 655–666. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v7i2.401>
- Anderson, E. R. (2017). Accommodating Change: Relating Fidelity of Implementation to Program Fit in Educational Reforms. *American Educational Research Journal*, 54(6), 1288–1315. <https://doi.org/10.3102/0002831217718164>
- Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of Citizen Satisfaction with Public Service: Based on the Model of Expectancy Disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 07(04), 243–258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>
- Chen, W., Dong, B., Hsieh, C., Lee, M. J., Liu, N., Walker, R. M., Wang, Y., Wen, B., Wen, W., Wu, P., Wu, X., & Zhang, J. (2022). A replication of “an experimental test of the expectancy-disconfirmation theory of citizen satisfaction.” *Public Administration*, 100(3), 778–791. <https://doi.org/10.1111/padm.12860>
- Dane, A. V., & Schneider, B. H. (1998). Program integrity in primary and early secondary prevention: are implementation effects out of control? *Clinical Psychology Review*, 18(1), 23–45. [https://doi.org/10.1016/S0272-7358\(97\)00043-3](https://doi.org/10.1016/S0272-7358(97)00043-3)
- Du, X., Chaaban, Y., & Mabrd, Y. A. L. (2019). Exploring the Concepts of Fidelity and Adaptation in the Implementation of Project Based Learning in the Elementary Classroom: Case Studies from Qatar. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 18(9), 1–22. <https://doi.org/10.26803/ijlter.18.9.1>
- Durlak, J. A., & DuPre, E. P. (2008). Implementation Matters: A Review of Research on the Influence of Implementation on Program Outcomes and the Factors Affecting Implementation. *American Journal of Community Psychology*, 41(3–4), 327–350. <https://doi.org/10.1007/s10464-008-9165-0>
- Gage, N., MacSuga-Gage, A., & Detrich, R. (2020). *Fidelity of Implementation in Educational Research and Practice* (Issue November). <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.14271818>
- Hill, M., & Hupe, P. (2012). *Implementing Public Policy* (Third edit). SAGE Publications, Inc.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Kusbudiyanto, L., Kurniawan, D., & Samputra, P. L. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 5(1), 55–63.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78. <https://doi.org/10.30589/pgr.v6i1.470>
- Leff, S. S., Hoffman, J. A., & Gullan, R. L. (2009). Intervention Integrity: New Paradigms and Applications. *School Mental Health*, 1(3), 103–106. <https://doi.org/10.1007/s12310-009-9013-x>
- Mohajan, H. (2017). Two Criteria for Good Measurements in Research: Validity and Reliability. In *MPRA Paper No. 83458, posted 24 Dec 2017 08:48 UTC* (83458).

- Moncher, F. J., & Prinz, R. J. (1991). Treatment fidelity in outcome studies. *Clinical Psychology Review*, 11(3), 247–266. [https://doi.org/10.1016/0272-7358\(91\)90103-2](https://doi.org/10.1016/0272-7358(91)90103-2)
- Mowbray, C. T., Holter, M. C., Teague, G. B., & Bybee, D. (2003). Fidelity Criteria: Development, Measurement, and Validation. *The American Journal of Evaluation*, 24(3), 315–340. [https://doi.org/10.1016/S1098-2140\(03\)00057-2](https://doi.org/10.1016/S1098-2140(03)00057-2)
- Nilsen, P. (2015). Making sense of implementation theories, models and frameworks. *Implementation Science*, 10(1), 53. <https://doi.org/10.1186/s13012-015-0242-0>
- OECD. (2013). Citizen satisfaction with public services. In *Government at a Glance 2013* (pp. 166–167). OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-56-en
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratna, S., & Martha, L. (2023). Pengaruh Kinerja Pelayanan Dan Facilitating Condition Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Operator Penerbitan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonoml*, 1(3), 53–70.
- Riau, D. P., Akadira, T., & Diana, B. A. (2023). Improvement Licensing Services based Digital on Building Management Information System (SIMBG). *KnE Social Sciences*, 2023, 414–429. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13014>
- Santoso, E. A., Haryanto, A. T., & Sarjono, H. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JI@P)*, 11(2), 1–11. <https://doi.org/10.33061/jp.v11i2.7125>
- Sihombing, M., Donard Games, & Dessy Kurnia Sari. (2023). Analisis service quality dan customer perceived value terhadap customer satisfaction melalui customer trust sebagai variabel mediasi. *Journal Publicuho*, 6(4), 1301–1310. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i4.270>
- Siregar, P. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).
- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In E. Ongaro & S. van Thiel (Eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 227–241). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Vodă, A. I., Cautisanu, C., Grădinaru, C., Tănăsescu, C., & de Moraes, G. H. S. M. (2022). Exploring Digital Literacy Skills in Economics and Social Sciences and Humanities Students. *Sustainability (Switzerland)*, 14(5), 1–31. <https://doi.org/10.3390/su14052483>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>