

Volume: 10
Nomor : 3
Bulan : Agustus
Tahun : 2024

E-ISSN: 2656-940X
P-ISSN: 2442-367X
URL: jurnal.ideaspublishing.co.id



Pengaruh Implementasi Kebijakan KTP dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Nurvia Gaib
Ellys Rachman
Rukiah Nggilu

Universitas Bina Taruna Gorontalo
Pos-el: Viagaib99@gmail.com

DOI: 10.32884/ideas.v10i3.1665

Abstrak

Perwakilan pemerintah sering kali menjadi sasaran kritik atas kualitas layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kebijakan yang sudah diterapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kantor Capil Bolaang Mongondow Selatan yang diberikan kepada para masyarakat yang mengajukan permohonan pembuatan e-KTP sehingga membuat mereka merasa puas. Metode yang digunakan untuk meneliti adalah dengan cara menyurvei secara kuantitatif, dengan analisis aplikasi SPSS versi 2 L 7.0. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, dapat ditunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan (X_1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) dengan nilai determinan sebesar 10,9 %. variable kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 18,5 %.(3) dan variabel Implementasi Kebijakan KTP Elektronik (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) nilai determinan 24,8 %.

Kata Kunci

KTP, kualitas pelayanan, implementasi kebijakan

Abstract

Government representatives become the target of criticism for the quality of public services. Based on the summary, it shows that there is a significant impact that caused by the influence of policy implementation and the influence of service quality on electronic KTP applicant satisfaction at the South Bolaang Mongondow Civil Registry office. This research uses a survey research type with a quantitative approach, with SPSS version 27.0 application analysis. Summary that we can conclude based on the result is that there is a significant influence of Policy Implementation (X_1) on Community Satisfaction (Y) with a determinant value of 10.9%. The variable service quality (X_2) on community satisfaction (Y) is 18.5%. (3) and the variable Electronic KTP Policy Implementation (X_1) and Service Quality (X_2) on community satisfaction (Y) has a determinant value of 24.8%.

Keywords

KTP, service quality, policy implementation

Pendahuluan

Opini publik terhadap pejabat dipengaruhi secara negatif oleh buruknya kualitas pelayanan mereka. Pemerintah harus mampu karena amanatnya selain pelayanan masyarakat, kepada masyarakat yang dihadapkan pada birokrasi, selalu menyuarakan keluhan, dan tidak puas dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan. meningkatkan inisiatif pemberdayaan dan kemajuan melalui Pelayanan prima dimulai dari pelayanan publik.; membangun institusi pemerintahan yang berdaya saing dan terus berkembang dalam menghadapi perubahan

masyarakat, baik dari segi ilmu pengetahuan, teknologi, dan sumber daya manusia, guna memungkinkan terselenggaranya pelayanan memuaskan Masyarakat berharap apabila pelayanan terhadap masyarakat memuaskan maka pelayanan publik akan semakin baik.

Implementasi menurut Hinggis dalam Pasolong (2017) merupakan kompilasi berbagai tindakan yang dilakukan oleh untuk memanfaatkan strategis. Implementasi menurut Dyah & Erwan (2015) adalah proses dimana pelaksana mendistribusikan hasil kebijakan kepada kelompok sasaran dalam upaya melaksanakan kebijakan tersebut. Sementara itu Menurut Anwar (201), kepuasan adalah ketika tidak ada keluhan dan pelayanan masyarakat yang ditawarkan memenuhi harapan dan tujuan. Pedoman yang mudah diikuti, persyaratan memenuhi harapan semuanya dianggap sebagai indikator kepuasan masyarakat. Hulahi dkk. (2022) berpendapat bahwa keamanan dan empati dapat menjadi faktor yang besar terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu Fitralisma & Ernitawati (2021) memiliki perspektif bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif secara bersamaan. selain itu implementasi juga didefinisikan sebagai penerapan suatu tindakan yang memiliki pengaruh terhadap organisasi yang menjalankan, lingkungan sekitar maupun orang lain (Mooduto 2019).

Apriliani dkk. (2019) dalam karyanya yang memiliki judul kebijakan yang dievaluasi terkait e-KTP di di Dukcapil Kota Sukabumi. Mereka menggunakan pendekatan kualitatif dan mendapatkan hasil yaitu :evaluasi kebijakan telah dilaksanakan dengan baik. Implementasinya dapat diukur dari aspek responsivitas, pemerataan serta tepat tidaknya kebijakan. Dalam penelitian ini didapati juga measurement atau pengukuran yang belum mencapai tingkat efisien. Selanjutnya, saudara Hasibuan dkk. pada tahun 2020 yang menulis penelitian dengan judul Kebijakan Terkait e-KTP Yang Dilaksanakan di Kantor Administrasi Kependudukan Kota Padang Sidempuan". Berdasarkan hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa Studi ini menemukan bahwa kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) telah diberlakukan sejak tahun 2015. Kendati sudah berjalan bertahun tahun, masih terdapat beberapa kendala yang harus diselesaikan. Hasilnya menunjukkan bahwa dari empat variabel dalam model implelementasi Edwards dkk. (2022), yang terdiri dari SDM, interaksi dan kerjasama, dislokasi, dan susunan organisasi dalam birokrasi. Disduk Capil Kota Padang Sidempuan hanya memenuhi dua variabel, dan dua variabel yang terpenuhi adalah disposisi dan struktur birokrat. Sementara itu, dua variabel lagi yang tidak terpenuhi adalah Komunikasi dan sumberdaya.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ketertarikan penulis untuk meneliti kepuasan pelanggan terhadap implementasi kebijakan dan kualitas layanan terlihat dari uraian di atas. Hal ini dapat dijadikan peneltian tentang seberapa besar pelaksanaan kebijakan e-KTP serta pelayanannya yang berkualitas dapat memuaskan masyarakat di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Penulis mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya permasalahan utama yaitu Elektronik dan berdasarkan latar belakang permasalahan sebelumnya. Faktor-faktor tersebut antara lain: Penerbitan Kartu Tanda Penduduk yang masih memerlukan waktu dan belum ada jaminan waktu penyelesaiannya merupakan bukti bahwa kebijakan terkat SOP pembuatan Elektronik (KTP) belum dilaksanakan secara maksimal. Tingkat ketanggapan pegawai terhadap pertanyaan masyarakat mengenai penerbitan kartu tanda penduduk di Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai. Tingkat kehadiran dan daya tanggap pegawai

Dinas Catatan Sipil Bolaang Mongondow Selatan menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan dan kedisiplinan pegawai.

Metode

Topik “Pengaruh Implementasi Kebijakan KTP Elektronik dan Bolaang Mongondow Selatan.” Penelitian ini menggunakan pendekatan survei sebagai metodologinya dan merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Emzir dalam Hermawan (2019:16), penyelidikan dasarnya menerapkan dalam kemajuan ilmu pengetahuan (misalnya mempertimbangkan sebab dan akibat, meminimalkan variabel tertentu, merumuskan yang bergantung pada data statistik seperti survei dan eksperimen.

Untuk mengikutsertakan warga Kecamatan Posigadan yang memiliki 16 desa dan Kecamatan Helumo yang memiliki 11 desa, penelitian ini melihat dampak penerapan e-policy dan Pencatatan Selatan.Bolaang Mongondow. Peneliti menggunakan metode ini untuk mendapatkan dokumen dari Kantor Catatan Sipil yang berkaitan dengan ini. informasi mengajukan pertanyaan dan jawaban kepada individu yang diwawancarai, Peneliti menggunakan teknik. Tinjauan langsung observasi berarti peneliti melihat objek secara langsung di lokasi pVariabel yang digunakan untuk menilai item atau kuesioner Google menggunakan skala liter yang memuat pernyataan secara sistematis untuk menunjukkan sikap seseorang terhadap pernyataan. Setiap kuisisioner memiliki berbeda, pada skala likert yang menghasilkan lima (lima) nilai skala, dan pilihan SS (Setuju sekali), S (Setuju), RG (Belum Memutuskan), TS (Tidak Setuju), dan STS (Sangat Tidak Setuju).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Evaluasi metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kuantitatif sangatlah penting. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur kepastian instrument yang digunakan dalam penelitian apakah dapat memenuhi kriteria penilaian. Tentunya dengan mengukur instrument ini kita dapat mengetahui apakah instrument ini telah layak dan dapat digunakan dalam penelitian. Sehingga data yang diperoleh bisa lebih akurat dan efisien. Untuk membantu pengolahan data pada penelitian ini digunakan software SPSS.

a. Uji Validitas

1) Implemetasi Kebijakan (X_1)

Hasil uji vailiditas untuk variable Implementasi Kebijakan (X_1) dapat dilihat item pernyataan untuk variabel implementasi kebijakan dari 15 responden dari Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Ini ditunjukkan oleh nilai korelasi antara r hitung dan r tabel, di mana r hitung lebih besar daripada r tabel.

2) Kualitas Pelayanan (X_2)

Dalam variable Kualitas Pelayanan (X_2) didapati bahwa nilai r hitung yang paling kecil yaitu 0,473 dan nilai r hitung yang paling tinggi yaitu 0,760 . berdasarkan perhitungan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai r lebih kecil dari nilai r. Tabelnya membutuhkan 0,2120. Dengan demikian, instrumen penelitian diakui valid dan dapat diakses. sehingga

indikator pengembangan keprofesian memiliki variable yang valid dan dapat dilanjutkan pengukuran ke tahap yang selanjutnya.

3) Kepuasan Pemohon (Masyarakat) (Y)

Jumlah pernyataan variabel Implementasi Kebijakan yang diberikan kepada responden di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan berjumlah 15 pernyataan, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas. Pernyataan-pernyataan ini dinyatakan valid. Ini ditunjukkan daripada r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Rumus alfa Uji Cronbach digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas sebuah instrumen untuk mengukur dan diketahui seberapa jauh instrumen tersebut tidak dapat menunjukkan hasil yang persis apabila pengukuran dilaksanakan pada kurun waktu yang berbeda beda . dalam kata lain, jika kita mengukur reabilitas suatu penelitian di hari ini maka hasil uji reliabilitas yang dilaksanakan di waktu setelahnya akan mengalami perubahan dikarenakan oleh beberapa faktor yaitu waktu, dan perkembangan zaman yang mempengaruhi keadaan objek penelitian, lingkungannya beserta ruang lingkupnya (Yusup, 2018). Dalam penelitian ini diketahui bahwa koefisien Alfa bernilai diatas 0,6. Berdasarkan dari table dibawah ini.

Tabel 1
 Nilai Cronbach's Alpha

Implementasi kebijakan X1	Variabel kualitas pelayanan X2	Variabel kepuasan masyarakat Y
0.600	0.880	0.600

Semua variabel ini berasal dari data yang diolah menggunakan SPSS 27. Ini mewakili seluruh konsep pengukuran. Maka kesimpulan yang dapat diambil dari uji tersebut yakni pengukuran ini menggunakan questioner yang reliable karena telah diuji berdasarkan variable variabelnya.

c. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik dapat ditentukan dengan cara peneliti berupaya untuk tidak mengalami permasalahan penyimpangan asumsi klasik. Oleh karena itu peneliti melaksanakan pengecekan hipotesa secara klasik yakni melalui pengujian kenormalan, pengujian multikolinearitas serta pengujian heteroskedastisitas yang selanjutnya dibahas dalam penjelasan berikut ini.

1) Uji Normalitas

Tujuan dari dilaksanakan tes kenormalan ini merupakan pengujian dalam penelitian mengenai sebaran variable yang diukur. Disebut dengan istilah : Uji Kolmogorov-Smirnov, ini merupakan metode untuk menentukan normalitas sebaran data; Data yang berdistribusi normal baik dan cocok untuk menguji model penelitian (Ghozali, 2018). Berikut hasil yang diperoleh dengan alat pengolah data SPSS versi 27.

Tabel 2
 Uji Normalitas

N	Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	86
	0000000 (mean)
	6.31184574 (standard Deviation)

Most Differences	Extreme	0.90 (Abs)
		0.60 (Pos)
		-0.90 (Neg)
Test Statistic		0.90
		0.85
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		0.86
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d		0.79 (lower bound)
		0.93 (upper bound)

Berdasarkan data pada tabel di atas, implementasi kebijakan, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat menjadi nilai penting di Asymp. Ketiga variabel tersebut mempunyai sebaran data normal, menurut Sig (2-tailed) menunjukkan nilai sebesar 0,085 atau tanda P lebih besar dari 0,05.

2) Uji Multikoloniritas

Selanjutnya dalam menentukan korelasi yang terdapat dalam model regresi maka peneliti melakukan Uji multikolinearitas; model regresi berkualitas tinggi seharusnya tidak menemukan korelasi (Sugiyono, 2019). Jika terdapat multikolinearitas pada regresi, maka dapat ditentukan dengan menggunakan nilai faktor variasi dan toleransi (VIF). Dalam hal ini besaran VIF sejumlah 1 per toleransi. Oleh sebab itu nilai VIF yang paling kecil sama dengan nilai toleransi yang paling atas. Nilai toleransi yang kurang dari 0,10 atau lebih besar dari 10 merupakan nilai batas yang paling umum menunjukkan tingkat multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 27.

Tabel 3
 Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coeficients	Standardized coefisient	t	Sig.	Collinearity statistics
constant	14.302 (B) and 5.791 (std.Error)		2.395	0.19	
Implementasi kebijakan	250 (B) and 0.97 (std.Error)	250	2.566	0.12	956 (Tolerance) and 1.046 (VIF)
Kualitas Pelayanan	394 (B) and 102 (std.Error)	377	3.867	0.00	956 (Tolerance) and 1.046 (VIF)

Sumber : Data Olahan SPSS versi 27 (2023)

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan data diatas bahwasanya terdapat nilai toleransi sebesar 0,956 dan VIF sebesar 1,046 yang merujuk pada variabel variabel kualitas pelayanan dan implementasi kebijakan. Pada model regresi, terdapat nilai VIF yang kecil yaitu nilai variabel predictor yang telah digunakan. Sehigganya data tersebut menyatakan bahwa nilai keseluruhan dibawah dari 0.10. tidak terdeteksi gejala ganda yang timbul dalam pengukuran penelitian sebagaimana variabel independent yang telah dihitung.

3) Uji Heteroskedastisitas

Agar ada dan tidaknya varian model regresi yang timpang tindih dapat diketahui maka perlu dilakukan sebuah ujian yang dinamakan uji heteroskedastitas dengan beberapa pengamatan yang beda (Sujarweni, 2021). Namun berikut ini dasar pengambilan keputusan dalam pengujian heteroskedastisitas: Heteroskedastisitas terjadi jika terdapat a) pola yang jelas,

seperti gelombang, penggabungan, dan lancip; b) tidak ada pola yang jelas melainkan terdapat beberapa titik yang tersebar di sumbu Y diantara angka 0 atas dan bawah, maka tidak terdapat heteroskedastitas. Untuk menunjukkan heteroskedastisitas digunakan SPSS 27. Representasi scatter plot berikut menunjukkan data yang diperoleh.

Berdasarkan uji heteroskedastisitas, pola yang ada pada titik tersebut merupakan pola yang tidak jelas. Hasilnya diketahui apabila regresi tersebut modelnya tidak ditunjukkan adanya tanda heteroskedastisitas. Hasilnya, model regresi ini tidak mengalami perubahan yang signifikan.

d. Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan menguji hipotesis tentang bagaimana implementasi kebijakan memengaruhi masyarakat di kantor ibu kota Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan secara parsial dan simultan (Setiawan, 2023). Software SPSS untuk Windows versi 27 digunakan untuk melakukan Berikut adalah hasil pengolahan data:

Persamaan regresi linier berganda ditemukan

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 14.302 + 0.250X_1 + 0.394X_2 + e$$

Nilai variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah 14,302. Jika nilai variabel implementasi kebijakan ditambahkan, nilai akan tetap sebesar 14,302

- (1) Nilai koefisien regresi implementasi kebijakan (X1) adalah 0,250, yang berarti bahwa dengan menambah satuan variabel implementasi kebijakan, rasa puas yang dirasakan masyarakat dapat ditingkatkan sebesar 0,25. implementasi kebijakan bernilai, bahwa implementasi kebijakan dan kepuasan masyarakat berbanding lurus; dengan kata lain, semakin tinggi nilai implementasi kebijakan, semakin besar pula nilai kepuasan masyarakat..
- (2) Ada nilai Koefisien regresi kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,394 yang berarti rasa puas yang dirasakan masyarakat dapat ditingkatkan nilainya sebesar 0,39 untuk tiap satu variabel kualitas pelayanan, dan koefisien regresi kualitas pelayanan bertanda positif, menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan masyarakat. kepuasan berbanding lurus. Dengan kata lain, semakin tinggi skor kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakat.

e. Uji Hipotesis

1) Uji t (parsial)

Agar tingkat signifikansi variabel tak terikat dapat diketahui jika dilakukan perbandingan dengan variabel terikat maka perlu adanya uji t yang harus dilakukan. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau terpisah dengan menggunakan uji t-statistik untuk setiap variabel independen dengan tingkat kepercayaan tertentu. Nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 maka variabel independen kemungkinan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

- Ada hubungan antara pelaksanaan kebijakan dan kepuasan masyarakat. Nilai t-tabel, yang diperlukan untuk sampel penelitian yang terdiri dari 86 responden, dapat dihitung dengan menggunakan rumus persamaan berikut untuk menghasilkan tabel yang mengandung nilai t-distribusi atau nilai di mana n adalah jumlah peserta. Nilai F tabel



$= (n - 2) = (86 - 2) = (84)$, jadi nilai t tabel adalah 1,989 berdasarkan rumus persamaan tersebut.

- Berdasarkan yang ditunjukkan oleh tabel diatas maka, nilai sig = 0,012 atau kurang dari 0,05 dan nilai t hitung = 3,867 lebih dari nilai t tabel sama dengan 1,989. Maka dari itu kesimpulan yang dapat diambil yaitu bahwa pelaksanaan kebijakan variabelnya punya dampak yang cukup besar untuk rasa puas warga masyarakat. b) Hubungan tingkat pelayanan dengan kepuasan masyarakat: Nilai t-tabel yang diperlukan untuk sampel penelitian yang terdiri dari 86 responden dapat diperoleh dengan menggunakan rumus persamaan berikut.
- Nilai t tabel = $(n - 2)$, di mana n = jumlah peserta, sehingga nilai t tabel = $(n - 2) = (86 - 2) = (84)$. Dengan demikian, nilai F tabel = $(n - 2) = (86 - 2) = (84)$, sehingga nilai t tabel adalah 1,989.
- sig bernilai sama dengan 0,000, artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05; Selanjutnya ditemukan nilai hitung variabel t yaitu 2,566 yang berarti nilainya diatas dari nilai t tabel = 1,989. Untuk itu kesimpulan yang dapat diambil yaitu tingkat rasa puas masyarakat dipengaruhi besar oleh pelayanan yang berkualitas.

2) Uji F (Simultan)

Agar dapat dipastikan apabila variabel tak terikat dapat mempengaruhi variabel terikat maka secara umum perlu dilakukan sebuah ujinyaitu uji simultanitas F secara statistik. Jika F hitung bernilai diatas dari hasil nilai yang ada di tabel F me maka perlu dilakukan analisa secara bersamaan antar variabel yang sifatnya dependen.

- Nilai tabel F sama dengan $(k-1; n - k)$, dimana k adalah banyaknya variabel bebas. Daftar nilai distribusi F atau tabel nilai F tabel dapat digunakan untuk memperoleh nilai F tabel, Sampel penelitian yang berjumlah 86 responden memerlukan nilai F tabel.
- Nilai pada Tabel F ditentukan dengan menggunakan persamaan berikut: $(k-1; n - k) = (3-1; 86 - 3) = (2; 83)$. Dimana $(k-1)$ adalah nilai tingkat kebebasan pembilang (df1) sebesar 2 dan $(n - k)$ adalah nilai tingkat kebebasan penyebut (df2) sebesar 83, maka nilai F Tabel adalah 3,106.

Tabel 3
Uji simultan

Model	Sum Of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Regression	1097.233	2	548.616	13.447	0.00 ^B
Residual	3386.349	83	40.799		
Total	4483.581	85			

Sumber : Data Olahan SPSS versi 27 (2023)

Data tabel sebelumnya menunjukkan bahwa sig bernilai lebih kecil dari 0,05 yaitu besarnya 0,000, dan variabel f jika dihitung nilainya besarnya diatas 3,106 yakni sebesar 13,477. Maka kesimpulan yang dapat diambil dari data tersebut yaitu bahwa variabel implementasi kebijakan berpengaruh cukup besar bagi tingkat rasa puas yang didapat masyarakat selain kualitas pelayanan.

f. Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi

Besar kecilnya persentase (%) pengaruh keseluruhan variabel bebas terhadap variabel terikat dipastikan melalui analisis koefisien determinasi (R²). Namun analisis koefisien korelasi mengabaikan ada tidaknya hubungan sebab akibat antar variabel untuk mengetahui “kedekatan hubungan” antara dua variabel atau lebih.

Tabel 4
 Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi Implementasi Kebijakan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.330 ^a	0.109	0.098	6.898

Sumber : Data Olahan SPSS versi 27 (2023)

Implementasi kebijakan dengan kepuasan masyarakat adalah 0,109, yang menunjukkan bahwa 10,9% dari total kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan, dan 89,1% dari total kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel implementasi kebijakan..

Tabel 5
 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.430 ^a	0.185	0.175	6.596

Nilai koefisien korelasi antara kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebesar 0,430 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara keduanya. Informasi ini diperoleh dari tabel di atas. Kualitas layanan yang diberikan pastinya punya pengaruh terhadap rasa puas yang didapat oleh masyarakat sehingga determinasi nya punya koefisien yang nilainya mencapai 0,185, yang berarti ada beberapa variabel yang tidak berhubungan dengan kualitas layanan yang diberikan yaitu mencapai 81,5% sedangkan yang ada kaitannya dengan kualitas layanan variabelnya mencapai pengaruh sebesar 18,5%.

Tabel 6
 Hasil Uji Koefisien Korelasi Dan Determinasi Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.495 ^a	.245	.227	6.387

Seperti terlihat pada tabel di atas, koefisien determinasi antara implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,245. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang moderat antara variabel kualitas pelayanan, implementasi kebijakan dan kepuasan masyarakat. Koefisien korelasi antara implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,495.

Pembahasan

Berdasarkan survei, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut Kapil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dipengaruhi oleh implementasi kebijakan tersebut. Hal ini menunjukkan bagaimana kepuasan masyarakat di Kabupaten



Bolaang Mongondow Selatan akan meningkat dengan penerapan kebijakan yang efektif dan konsisten..kualitas pelayanan yang diberikan pada Aparatur Sipil Negara Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan pun meningkat. Terdapat korelasi sedang antara kualitas layanan dan implementasi kebijakan terhadap kepuasan masyarakat. Penerapan kebijakan KTP Elektronik dan penyediaan layanan berkualitas memberikan dampak sebesar 24,8% terhadap kepuasan masyarakat; sisanya sebesar 75,5% ditentukan oleh faktor-faktor yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat diterima bahwa variabel Implementasi Kebijakan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Capil Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan kualitas layanan dan implementasi kebijakan secara bersamaan akan meningkatkan kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Wawancara bersama Narasumber
Sumber: Dokumentasi Penelitian

Simpulan

Setelah melaksanakan penelitian, penulis dapat merangkum bahwa Taktik memberikan masukan yang beragam, yaitu 10,9% menentukan seberapa besar pengaruh penerapan kebijakan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan hanya menyumbang 10,9% dari total kepuasan masyarakat, dan 89,1% masih dipengaruhi oleh faktor eksternal. Tingkat kekuatan positif dalam hubungan mereka masih rendah. Sekitar 18,5% kepuasan penduduk dipengaruhi oleh atribut fisik, efisiensi, daya tanggap, kepedulian, dan empati. Dengan demikian, hanya 18,5% kepuasan penduduk yang bertanggung jawab atas kualitas layanan, sedangkan 81,5% bertanggung jawab atas faktor lain. Ikatan yang kuat antara keduanya, di sisi lain, masih rendah dan bermanfaat. pengendalian kualitas KTP Elektronik dan pemerataan angkatan kerja terhadap tingkat pengangguran, tingkat partisipasi prosedur yang rendah, tingkat partisipasi yang konsisten, dan tingkat partisipasi angkatan kerja yang rendah, yaitu 18%. Oleh karena itu, hanya kualitas pelayanan dan kebijakan yang mempengaruhi 24,8% kepuasan masyarakat, sedangkan 75,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Pada tahap selanjutnya, ikatan yang kuat di antara mereka berguna.

Daftar Rujukan

Anwar, I. (2016). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Dosen Pada Universitas Mercu Buana Jakarta. *None*, 2(1), 97055.

- Apriliansi, N., Nur, T., & Mulyadi, A. (2019). Evaluasi Kebijakan Ktp Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 2(2), 13–27.
- Dyah, E. D., & Erwan, P. A. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edwards, G. C., Mayer, K. R., & Wayne, S. J. (2022). *Presidential Leadership: Politics And Policy Making*. New York: Rowman & Littlefield.
- Fitralisma, G., & Ernitawati, Y. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Desa Saat Situasi Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Dari Kementerian Desa. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 168–175.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, E. H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan. *Perspektif*, 9(2), 465–482.
- Hermawan, Y. (2019). Proses Penyidikan oleh Kepolisian terhadap Orang Dengan Gangguan Jiwa yang Melakukan Kejahatan. *Kajian Hasil Penelitian Hukum*, 3(1), 712–721.
- Hulahi, E., Kulsum, U., Fitriani, F., Rahmawati, D. E., & Husein, R. (2022). The Role of the Government of Indonesia in Handling Cases of Sexual Violence Against Women. *Journal of Governance*, 7(1), 214–221.
- Mooduto, Y. S. (2019). Implementasi Program KKG dalam Meningkatkan Profesionalisme Guru SD di Kabupaten Gorontalo. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 5(4), 411–424.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Setiawan, J. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jejak Publisher.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. V. (2021). *Metode Penelitian*. Pustaka Baru.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.