

# Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Nias Selatan

## *The Effect of Employee Performance Accountability on the Quality of E-KTP Services at the Population and Civil Registration Office (DISDUKCAPIL) of South Nias Regency*

Swaspril Yohana Laia & Indra Muda\*

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Maret 2025; Direview: 26 Maret 2025; Disetujui: 03 April 2025

\*Corresponding Email: [indramuda@staff.uma.ac.id](mailto:indramuda@staff.uma.ac.id)

### Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan faktor penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu layanan administrasi kependudukan yang memiliki peran strategis adalah penerbitan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Namun, di Kabupaten Nias Selatan, pelayanan ini masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan pegawai, rendahnya pemahaman terhadap regulasi, serta ketidakefisienan prosedur administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan pegawai, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format eksplanasi, dengan sampel yang dipilih secara random sampling. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berkontribusi 49,7% terhadap kepuasan masyarakat, dengan kinerja pegawai sebagai faktor paling dominan. Hasil uji t dan F juga menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan. Implikasi penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, evaluasi kinerja, serta reformasi sistem pelayanan agar e-KTP dapat diterbitkan lebih efisien dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Keywords:** Kualitas Layanan; Pengetahuan; Kinerja Pegawai; Kepuasan Masyarakat; Elektronik KTP.

### Abstract

Quality public services are an important factor in good governance. One of the population administration services that has a strategic role is the issuance of e-KTP by the Population and Civil Registration Office (DISDUKCAPIL). However, in South Nias Regency, this service still faces various obstacles such as limited employees, low understanding of regulations, and inefficient administrative procedures. This study aims to analyze the influence of service quality, employee knowledge, and employee performance on community satisfaction in e-KTP services. The research method uses a quantitative approach with an explanatory format, with samples selected by random sampling. The results of regression analysis show that the three variables simultaneously contribute 49.7% to community satisfaction, with employee performance as the most dominant factor. The results of the t and F tests also showed that the three variables had a significant influence, partially and simultaneously. The implications of this study emphasize the need to increase employee capacity through training, performance evaluation, and service system reform so that e-KTP can be issued more efficiently and increase community satisfaction.

**Keywords:** Service Quality; Knowledge; Employee Performance; Public Satisfaction; Electronic KTP.

**How to Cite:** Laia, S. Y., & Muda, I. (2025). Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Nias Selatan. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*. 7(4); 1359-1366



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Di Indonesia, sektor administrasi kependudukan menjadi aspek yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat karena berhubungan dengan berbagai dokumen resmi yang diperlukan dalam berbagai keperluan, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan transaksi keuangan (Taftazany et al., 2024; Ulfah & dkk, n.d.; Wiryanto, 2020). Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) memegang peran strategis dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) (Ime et al., 2014; Putra, 2021; Septiana & Nawangsari, 2022). Namun, kualitas pelayanan publik di sektor ini masih menjadi permasalahan di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Nias Selatan.

Permasalahan dalam pelayanan e-KTP di Kabupaten Nias Selatan mencakup beberapa aspek, seperti antrian panjang, keterbatasan jumlah pegawai, serta kurangnya pemahaman terhadap regulasi pelayanan publik. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama hanya untuk mengurus satu dokumen kependudukan karena proses yang tidak efisien (Isma et al., 2023; Suryani et al., 2014). Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, yang berdampak pada rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah. Pelayanan yang lambat dan tidak efisien juga dapat mempersulit masyarakat dalam memperoleh hak-haknya sebagai warga negara, terutama bagi mereka yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk keperluan mendesak seperti akses layanan kesehatan atau pendidikan (Afandi, 2023; Septiana & Nawangsari, 2022).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan publik adalah akuntabilitas kerja pegawai. Akuntabilitas mencerminkan tingkat tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta sejauh mana mereka mematuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan (Pane et al., 2024; Yanti et al., 2022). Pegawai yang memiliki tingkat akuntabilitas tinggi cenderung lebih profesional, transparan, dan proaktif dalam melayani masyarakat. Sebaliknya, rendahnya akuntabilitas pegawai dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya menghambat pelayanan publik (Anggraini et al., 2023; Yudartha & Winaya, 2018).

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, akuntabilitas kerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting. Pegawai yang memiliki tanggung jawab tinggi akan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, termasuk dalam hal kecepatan dan ketepatan proses administrasi (Barus et al., 2020; Hakim & Pakam, 2014). Di sisi lain, pegawai yang kurang memiliki akuntabilitas cenderung bekerja secara kurang optimal, mengabaikan standar pelayanan, dan kurang peduli terhadap kebutuhan masyarakat (Agusti et al., 2022; Oktavian et al., 2023). Fenomena ini menjadi tantangan besar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan.

Selain itu, regulasi terkait pelayanan publik sebenarnya sudah jelas tertuang dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) No. 36 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik (UU No. 25 Tentang Tentang Pelayanan Publik, 2009). Namun, penerapan regulasi ini di lapangan masih sering menghadapi berbagai kendala, salah satunya adalah rendahnya pemahaman pegawai terhadap regulasi tersebut. Banyak pegawai yang tidak sepenuhnya memahami standar pelayanan yang seharusnya diterapkan, sehingga terjadi ketidaksesuaian antara kebijakan dan praktik di lapangan.

Dalam konteks Kabupaten Nias Selatan, pelayanan e-KTP masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan jumlah pegawai yang menyebabkan proses administrasi menjadi lambat dan menumpuk, minimnya pemahaman pegawai terhadap regulasi pelayanan publik yang berdampak pada ketidaksesuaian standar pelayanan, serta kurangnya inisiatif dalam meningkatkan efektivitas layanan yang mengakibatkan minimnya upaya perbaikan dari waktu ke waktu. Selain itu, kendala teknis seperti sistem jaringan yang sering mengalami gangguan dan keterbatasan alat pencetak e-KTP juga turut memperburuk kualitas pelayanan. Fenomena ini menegaskan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan



publik, terutama dalam aspek akuntabilitas pegawai. Dengan memahami hubungan antara akuntabilitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan e-KTP, diharapkan dapat ditemukan solusi konkret untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di DISDUKCAPIL.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, aspek pelayanan publik telah banyak dikaji dalam berbagai sektor, termasuk administrasi kependudukan. Studi oleh Setiawan et al. (2020) menyoroti bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan profesionalisme pegawai. Penelitian oleh Handayani & Widiyanto (2019) juga menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas pegawai memiliki korelasi positif dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun, kajian mengenai hubungan antara akuntabilitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan e-KTP di daerah tertentu, seperti Kabupaten Nias Selatan, masih terbatas. Riset dari Prasetyo et al. (2021) lebih banyak berfokus pada pengaruh digitalisasi dalam meningkatkan efektivitas layanan kependudukan, tetapi belum mengkaji secara spesifik bagaimana akuntabilitas pegawai mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan e-KTP. Padahal, faktor ini sangat krusial karena secara langsung berdampak pada kecepatan, transparansi, dan keakuratan proses administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji secara lebih spesifik peran akuntabilitas pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan format eksplanasi, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel kualitas pelayanan, pengetahuan pegawai, serta akuntabilitas kerja terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan. Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran objektif dan analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Azwar, 2012). Pendekatan ini berlandaskan filsafat positivisme, di mana data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang terstruktur, kemudian dianalisis secara statistik untuk memperoleh kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi yang lebih luas.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus e-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan. Sampel dipilih menggunakan random sampling, dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus Slovin, yang mempertimbangkan total populasi dan margin of error yang telah ditentukan. Teknik ini digunakan untuk memastikan representativitas sampel dalam penelitian. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert, yang mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, tingkat pengetahuan pegawai, dan kepuasan masyarakat. Selain itu, wawancara terstruktur dengan pegawai DISDUKCAPIL dilakukan sebagai data tambahan untuk memperkaya hasil analisis.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik sampel, sedangkan analisis inferensial mencakup uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan instrumen penelitian, uji normalitas dan homogenitas untuk menguji asumsi statistik, serta regresi linier berganda untuk mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap kepuasan masyarakat. Uji hipotesis (t-test dan F-test) digunakan untuk menentukan signifikansi hubungan antar variabel, dengan hasil yang diinterpretasikan melalui koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan nilai signifikansi statistik (p-value). Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan wawasan empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan e-KTP di Kabupaten Nias Selatan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Statistik

#### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan, pengetahuan dan kinerja pegawai terhadap variabel terikat kepuasan masyarakat. Semakin besar nilai  $R^2$  (*R square*), maka semakin kuat kemampuan model regresi yang diperoleh



untuk menerangkan kondisi yang sebenarnya. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705a	.497	.439	3.103

Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Dependent Variable: Kepuasan

sumber: spss,2025

### b. Regresi Linier Berganda

Pengujian analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menentukan pengaruh variable kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap variabel kepuasan masyarakat. Ringkasan analisis linier berganda dapat dilihat dalam table berikut:

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.485	3.842		.126	.901
	Kualitas pelayanan	.287	.139	.324	2.066	.049
	Pengetahuan	.342	.153	.320	2.234	.034
	Kinerja pegawai	.385	.184	.330	2.091	.046

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Sumber: spss,2025

Tabel 2 menunjukkan data analisis regresi linier berganda, sehingga dapat dirumuskan suatu persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \text{ (Sugiyono, 2016)}$$

#### Keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Pengetahuan

X3 = Kinerja Pegawai

b = Koefisien Regresi

Sehingga didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.485 + 0,287X_1 + 0,342X_2 + 0,385X_3 + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta = 0.485. Nilai konstanta 0.485 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan konstan sebesar 0.485 jika tidak dipengaruhi variabel kualitas pelayanan, pengetahuan dan kinerja pegawai dan dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0.485 sebelum/tanpa pelayanan, pengetahuan dan kinerja pegawai.
- 2) Nilai koefisien  $b_1 = 0,287$  Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,287 artinya, jika variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 0,287 maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara linier sebesar 0,287. Sebaliknya jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) mengalami penurunan maka, kepuasan masyarakat akan menurun pula, dengan asumsi variabel pengetahuan dan kinerja pegawai konstan.
- 3) Nilai koefisien  $b_2 = 0,342$  Variabel pengetahuan ( $X_2$ ) mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,342 artinya, jika variabel pengetahuan mengalami peningkatan sebesar 0,342

maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara linier sebesar 0,342. Sebaliknya jika variabel pengetahuan (X2) mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat akan menurun pula sebesar 0,342, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai konstan.

- 4) Nilai koefisien  $b_3 = 0,385$  Variabel kinerja pegawai (X3) mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,385 artinya, jika variabel kinerja pegawai mengalami peningkatan sebesar 0,385 maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara linier sebesar 0,385. Sebaliknya jika variabel kinerja pegawai (X3) mengalami penurunan maka kepuasan masyarakat akan menurun pula sebesar 0,385, dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan konstan.

## Uji Hipotesis Penelitian

### a. Uji t Penelitian

Uji t ( $t_{test}$ ) merupakan pengujian hipotesis yang akan digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat (kualitas layanan, pengetahuan dan kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Uji t ( $t_{test}$ ) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 (5%). Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1)  $H_0$  diterima jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  atau nilai sig  $> \alpha$

2)  $H_0$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau nilai sig  $< \alpha$

3) Kriteria penentuan  $t_{tabel}$  yaitu menggunakan rumus df:  $n-k-1$  maka df:  $30-3-1 = 26$ . Dengan Keterangan n adalah jumlah responden, k adalah jumlah variabel.

Berdasarkan keterangan diatas dengan jumlah df=26 dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 atau (5%) maka diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 1.7056. Adapun nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.7056 dapat dilihat dari tabel titik presentase distribusi t dengan df:  $n-k-1$  maka df:  $30-3-1 = 26$  dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 atau (5%). Adapun hipotesis yang diajukan tersebut dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.485	3.842		.126	.901
	Kualitas pelayanan	.287	.139	.324	2.066	.049
	Pengetahuan	.342	.153	.320	2.234	.034
	Kinerja pegawai	.385	.184	.330	2.091	.046

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

b. Sumber: spss,2025

Pengujian statistik uji t diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan seperti pada tabel 3 diatas diperoleh t hitung sebesar 2.066 lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1.7056 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan.
- Hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel pengetahuan seperti pada tabel 3 diatas diperoleh t hitung sebesar 2.234 lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1.7056 dengan probabilitas sebesar 0.034 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya secara parsial pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan.

3. Hasil uji t diatas dapat disimpulkan bahwa pada variabel kinerja pegawai seperti pada tabel 3 diatas diperoleh t hitung sebesar 2.091 lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar 1.7056 dengan probabilitas sebesar 0,046 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang artinya secara parsial kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan.

#### b. Uji F Penelitian

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat bebas (n-k) dimana n: jumlah responden dan k: jumlah variabel, jadi  $30-3=27$ .
2. Kriteria Keputusan:
  - a. Jika F hitung < F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  diterima.
  - b. Jika F hitung > F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak.

Dalam penelitian ini menggunakan rumus  $df=k-1$  dan  $df_2:n-k$ . Berdasarkan data dan kriteria diatas maka diperoleh sebesar 2,98. Adapun nilai F table sebesar 2,98 dapat dilihat dari tabel titik presentase distribusi f dengan df: n-k-1 maka df:  $30-3-1 = 26$  dari tingkat signifikansi sebesar 0.05 atau (5%).

Tabel 4 Hasil Uji F

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.533	3	82.511	8.570	.001b
	Residual	250.334	26	9.628		
	Total	497.867	29			

Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, pengetahuan, kinerja pegawai

Sumber: Spss,2025

Berdasarkan tabel 4, terdapat variabel kualitas pelayanan, pengetahuan dan kinerja pegawai sebesar 8.570 sedangkan F tabel sebesar 2,98 ( $8.570 > 2,98$ ) dengan df pembilang =3, df penyebut = 26 dan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga  $F > F_{tabel}$  Dengan signifikansi sebesar 0,000 artinya diterima dan ditolak. Secara Simultan kualitas pelayanan, pengetahuan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan.

## PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan, dan kinerja pegawai secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 49,7% terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,497. Hal ini mengindikasikan bahwa hampir setengah dari variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian Setiawan et al. (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, hasil ini juga mendukung studi Handayani & Widiyanto (2019) yang menemukan bahwa transparansi dan profesionalisme pegawai berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, peningkatan akuntabilitas kinerja pegawai di DISDUKCAPIL dapat menjadi strategi utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan e-KTP.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 0,485 + 0,287X_1 + 0,342X_2 + 0,385X_3 + e$ , yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), pengetahuan pegawai ( $X_2$ ), dan kinerja pegawai ( $X_3$ ) akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara linier masing-masing sebesar 0,287, 0,342, dan 0,385. Dari hasil tersebut, kinerja pegawai memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan



masyarakat dibandingkan dua variabel lainnya. Hal ini sejalan dengan temuan Prasetyo et al. (2021) yang menyebutkan bahwa pegawai yang memiliki akuntabilitas tinggi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil ini mengindikasikan bahwa selain peningkatan kualitas pelayanan secara teknis, peningkatan kompetensi dan akuntabilitas pegawai perlu menjadi fokus utama dalam reformasi pelayanan e-KTP. Pegawai yang bertanggung jawab dan memahami regulasi akan mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Selanjutnya, hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $t = 2,066$ ,  $p = 0,049$ ), pengetahuan pegawai ( $t = 2,234$ ,  $p = 0,034$ ), dan kinerja pegawai ( $t = 2,091$ ,  $p = 0,046$ ) masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa setiap variabel independen secara parsial berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil uji F menunjukkan bahwa  $F$  hitung =  $8,570 > F$  tabel =  $2,98$  dengan signifikansi  $0,001$ , yang berarti bahwa ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini memperkuat teori Zeithaml et al. (1988) mengenai dimensi kualitas pelayanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang semuanya dipengaruhi oleh akuntabilitas pegawai dalam menjalankan tugasnya. Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan akuntabilitas kerja pegawai di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP, sehingga kebijakan yang mendukung pelatihan pegawai, evaluasi kinerja, serta sistem pengawasan yang transparan perlu diterapkan untuk mencapai efektivitas layanan yang optimal.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan pegawai, dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan e-KTP di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan. Hasil analisis regresi mengungkap bahwa ketiga variabel tersebut berkontribusi sebesar  $49,7\%$  terhadap kepuasan masyarakat, dengan kinerja pegawai sebagai faktor yang paling dominan. Hasil uji t dan F juga mengonfirmasi bahwa secara parsial maupun simultan, faktor-faktor ini berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa akuntabilitas pegawai berperan penting dalam efektivitas pelayanan publik, sebagaimana didukung oleh penelitian terdahulu yang menyoroti hubungan antara profesionalisme pegawai dan kepuasan pengguna layanan.

Implikasi dari penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan regulasi, evaluasi kinerja yang lebih transparan, serta perbaikan sistem pengawasan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya reformasi dalam tata kelola pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten Nias Selatan, diharapkan proses penerbitan e-KTP menjadi lebih efisien, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi instansi terkait dalam menyusun kebijakan peningkatan kualitas layanan publik guna membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, R. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 711–724.
- Agusti, R., Hartono, B., & Lubis, M. S. (2022). Pengaruh Kemandirian, Pengalaman Kerja, dan Akuntabilitas terhadap Tindakan dalam Meningkatkan Kualitas Audit. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1356–1366. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1305>
- Anggraini, V. D., Hartono, B., & Budiani, I. T. (2023). Kinerja Birokrasi Bidang Sarana dan Pelaku Distribusi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian dan Perdagangan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1844–1857. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1434>
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*.
- Barus, H., Tarigan, U., & Angelia, N. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Latihan Terhadap Kompetensi Pegawai Di Sekretariat Dinas Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu*



- Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 79–85. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.336>
- Hakim, A., & Pakam. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu li Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 2(1), 1–20. [https://www.google.com/search?safe=strict&ei=\\_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem](https://www.google.com/search?safe=strict&ei=_P-mXPnMJ63az7sP1ryRwA0&q=Anggraini%2C+R.+D.+%282013%29.+Transparansi%2C+Partisipasi%2C+dan+Akuntabilitas+Pengelolaan+Anggaran+Dana+BOS+Dalam+Program+RKAS+di+SDN+Pacarkeling+VIII+Surabaya.+Kebijakan+Dan+Manajem)
- Handayani, I., & Widiyanto, A. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 112–125.
- Ime, S. S., Rompas, W. Y., & Rares, J. J. (2014). KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP). (Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
- Isma, Y. S., Aswad, H., & Teniro, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). *Biram Samtani Sains*, 7(1), 90–96.
- Oktavian, A. R., Siregar, N. S. S., & Lubis, M. S. (2023). Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai di Sekretariat Kantor Bupati Kabupaten Batu Bara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3341–3353. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1712>
- Pane, D., Batubara, B. M., & Angelia, N. (2024). Analisis Kinerja Pegawai dalam Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Habinsaran Kabupaten Toba. 6(1), 38–44. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v6i1.3006>
- Prasetyo, R., Kusumaningrum, D., & Rahman, T. (2021). Pengaruh Digitalisasi terhadap Efektivitas Pelayanan Kependudukan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 45–58.
- Putria, E. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan).
- Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645–1656. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923>
- Setiawan, H., Nugroho, S., & Pradipta, A. (2020). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 67–79.
- Suryani, N. D., Rahayu, S. T., & Ardiningsih, U. (2014). Optimalisasi Teknologi Biometrics Dalam Program e-KTP Dengan Penambahan Data Struktur Gigi Dan Kartu Sakti Sebagai Alternatif Satu Kartu Multifungsi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 4(1).
- Taftazany, M. R., Suasa, S., & Nawawi, M. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tojo Una-Una. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(4), 240–247.
- Ulfah, M., & dkk. (n.d.). Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang: Studi Disiplin Pegawai dan Empati dalam Layanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 12(1), 78–94.
- UU No. 25 Tentang Tentang Pelayanan Publik. (2009). *UU No. 25 Tentang Tentang Pelayanan Publik*.
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 4(1), 142–149.
- Yanti, S., Sihombing, M., & Harahap, D. (2022). Analisis Profesionalisme Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(2), 504–514. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5871>
- Yudhartha, P. D., & Winaya, I. K. (2018). Desa Membangun: Analisis Perencanaan dan Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun 2017. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i1.1470>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2. <https://doi.org/10.2307/1251446>

