



PENGARUH KOMUNIKASI PETUGAS E-KTP DAN KUALITAS LAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN CILILIN KABUPATEN BANDUNG BARAT

THE INFLUENCE OF E-KTP STAFF COMMUNICATION AND E-KTP SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION IN CILILIN DISTRICT, WEST BANDUNG REGENCY

Nopi Pitriyani^{1*}, Dadang Munandar²

^{1*}International Women University, Email : pitriyaninopi704@gmail.com

²International Women University, Email : dadangm@iwu.ac.id

*email koresponden: pitriyaninopi704@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i3.3256>

Abstrack

E-KTP (Electronic ID Card) services represent a form of public service expected to deliver high quality to ensure public satisfaction. This study aims to determine the influence of staff communication and service quality on public satisfaction regarding E-KTP issuance at the Cililin District Office, West Bandung Regency. The study employs a quantitative method with a causal-associative approach. The sample consists of 100 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected via questionnaires and analyzed using both descriptive and inferential analysis. The results indicate that, descriptively, staff communication, service quality, and public satisfaction all fall into the high category. Furthermore, staff communication and service quality were found to have a positive and significant impact on public satisfaction, both partially and simultaneously. Thus, improving staff communication and service quality will enhance public satisfaction with E-KTP services at the Cililin District Office, West Bandung Regency.

Keywords: *Staff Communication, Service Quality, Public Satisfaction, E-KTP Service.*

Abstrak

Pelayanan E-KTP merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi petugas E-KTP dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian



menunjukkan bahwa secara deskriptif komunikasi petugas, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat berada pada kategori tinggi. Selain itu, komunikasi petugas dan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Dengan demikian, peningkatan komunikasi petugas dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.

Kata Kunci: Komunikasi Petugas, Kualitas Layanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan E-KTP.

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Pengalaman masyarakat selama menerima pelayanan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan mereka. Salah satu layanan publik yang memiliki peran strategis adalah administrasi kependudukan, khususnya penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dokumen ini menjadi syarat fundamental bagi berbagai urusan administratif warga negara.

Di Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, kebutuhan akan layanan E-KTP terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk yang telah mencapai 96.622 jiwa pada tahun 2025. Jumlah penduduk yang besar ini menuntut tersedianya pelayanan yang cepat, akurat, bermutu, dan responsif. Namun, penyelenggaraan layanan E-KTP di lapangan masih menghadapi kendala, terutama dalam hal komunikasi antara petugas dan masyarakat serta kejelasan alur pelayanan.

Banyak warga belum memahami persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan akibat penyampaian informasi yang kurang optimal. Hambatan komunikasi interpersonal juga terlihat dari sikap petugas yang dinilai kurang konsisten dalam merespons pertanyaan maupun keluhan masyarakat.

Untuk memperkuat fenomena tersebut, pra-survei dilakukan terhadap 21 responden penerima layanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa kualitas layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat:

Kejelasan Informasi: Sebanyak 42,9% responden menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju bahwa petugas menjelaskan persyaratan dan prosedur dengan jelas.

- Keramahan Petugas: Sebanyak 42,8% responden merasa tidak setuju atau kurang merasakan sikap sopan dan ramah dari petugas.
- Respon dan Kecepatan: Sebanyak 47,6% responden menilai respon petugas terhadap pertanyaan atau keluhan masih lambat. Selain itu, 38,1% responden menganggap pelayanan belum tepat waktu.
- Fasilitas dan Ketanggapan: Sebanyak 38,1% responden menganggap fasilitas belum memadai, dan 28,6% menganggap petugas kurang sigap.
- Kepuasan Keseluruhan: Sebanyak 33,3% responden merasa tidak puas atau sangat tidak puas dengan pelayanan yang diterima.

Meskipun mayoritas responden menyatakan tetap bersedia menggunakan kembali layanan di kantor kecamatan (47,6% setuju), kecenderungan jawaban netral dan tidak setuju pada berbagai indikator memperlihatkan adanya kesenjangan (gap) antara ekspektasi masyarakat dan realitas pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu menggarisbawahi pentingnya perbaikan mutu layanan dan komunikasi dalam administrasi kependudukan:

- Toding, Mahsyar, & Nursalim (2024): Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
- Armayani (2024): Durasi penyelesaian, sikap petugas, dan mekanisme pengaduan berpengaruh nyata terhadap kepuasan.
- Tampang, Sartika, & Ruhana (2024): Keterbatasan informasi prosedur administrasi menghambat pemahaman masyarakat dalam mengurus E-KTP.
- Pratama & Rozi (2026): Komunikasi pegawai memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.



- Ratnaningsih, Sugandi, & Wiradiputra (2023) serta Mayunita & Jahami (2025): Kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat memengaruhi kepuasan secara signifikan.
- Meskipun studi terdahulu telah menguji variabel-variabel tersebut, terdapat tiga kesenjangan utama yang menjadi basis penelitian ini:
- Kesenjangan Objek: Sebagian besar studi terdahulu berfokus pada pelayanan publik secara umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik meneliti layanan pembuatan E-KTP
 - Kesenjangan Lokasi: Penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada tingkat dinas kependudukan atau pemerintahan kota, sementara studi ini mengambil setting di tingkat kantor kecamatan, tepatnya Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat.
 - Kesenjangan Variabel: Terbatasnya penelitian yang menguji pengaruh komunikasi petugas dan kualitas layanan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan.

Berdasarkan permasalahan dan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi petugas E-KTP serta kualitas layanan E-KTP secara simultan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan evaluatif bagi peningkatan mutu pelayanan publik dan tata kelola komunikasi di tingkat kecamatan.

Secara keseluruhan, studi ini dirumuskan dalam judul: “Pengaruh Komunikasi Petugas E-KTP dan Kualitas Layanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cililin”

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan paradigma positivistik karena bertujuan memperoleh fakta secara objektif mengenai pengaruh komunikasi petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan E-KTP di Kecamatan Cililin. Paradigma tersebut mengutamakan penggunaan instrumen terstandar, proses pengumpulan data yang dapat diukur, serta penerapan analisis statistik agar kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan pendapat Creswell (2022, hlm. 41), paradigma positivistik digunakan ketika peneliti ingin menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Oleh karena itu, paradigma positivistik dinilai sesuai dengan penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang objektif mengenai pengaruh komunikasi petugas dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan data empiris yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Metode kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan mengukur hubungan dan pengaruh antarvariabel melalui data yang berbentuk angka serta dianalisis menggunakan teknik statistik. Menurut Creswell (2022, hlm. 41), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menguji teori dengan cara mengukur hubungan antarvariabel melalui analisis data numerik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal. Menurut Sugiyono (2023, hlm. 65), penelitian asosiatif kausal bertujuan untuk mengetahui hubungan yang bersifat sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Melalui metode ini, peneliti dapat menganalisis besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian ini mencakup dua variabel independen, yaitu komunikasi petugas (X1) dan kualitas pelayanan (X2), serta satu variabel dependen, yakni kepuasan masyarakat (Y). Metode penelitian tersebut digunakan untuk menguji dan menganalisis sejauh mana komunikasi petugas serta kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Cililin.

Pendekatan Penelitian

Peneliti ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengkaji hubungan antara variabel komunikasi petugas, kualitas layanan, dan kepuasan masyarakat secara objektif. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 8), penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis melalui pengumpulan data dari



populasi atau sampel yang dianalisis menggunakan statistik. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengukuran numerik terhadap hubungan antarvariabel yang diteliti.

Pendapat tersebut diperkuat oleh V. Wiratna Sujarweni (2023, hlm. 39) yang menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data terukur melalui prosedur statistik. Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menetapkan hipotesis, kemudian mengumpulkan data secara sistematis untuk menguji pengaruh komunikasi petugas (X1) dan kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan pandangan tersebut, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai pendekatan yang mengkaji fenomena secara objektif dengan memanfaatkan data berbentuk angka, sehingga menghasilkan temuan yang dapat diukur dan digeneralisasi. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi petugas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Cililin.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi dasar bagi peneliti dalam menentukan ruang lingkup objek yang akan diteliti. Melalui penetapan populasi, peneliti dapat menentukan kelompok individu atau unit analisis yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Abubakar (2021, hlm. 58), “populasi penelitian adalah sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel, yaitu sekumpulan yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.”

Berdasarkan pendapat tersebut, populasi dipahami sebagai seluruh subjek atau objek yang menjadi sasaran penelitian. Setiap unsur dalam populasi memiliki karakteristik tertentu yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang dikaji.

Populasi penelitian ini mencakup seluruh penduduk Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, dengan jumlah 96.622 jiwa. Populasi tersebut ditetapkan karena masyarakat Cililin merupakan pihak yang pernah atau berkemungkinan memperoleh layanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin, sehingga sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.

Sampel

Sampel adalah sebagian unsur dari populasi yang dipilih sebagai sumber data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penggunaan sampel diperlukan karena peneliti umumnya memiliki keterbatasan dalam hal waktu, tenaga, dan sumber daya, sehingga penelitian terhadap seluruh anggota populasi tidak selalu dapat dilakukan.

Menurut Sujarweni (2023, hlm. 81), “sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik dan sifat-sifat tertentu yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi penelitian.” Dengan demikian, sampel dapat dipahami sebagai representasi dari populasi yang digunakan untuk memperoleh data yang relevan sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara umum.

Penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan sampel yang didasarkan pada pertimbangan dan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik tersebut digunakan untuk memastikan bahwa responden yang terpilih memiliki hubungan langsung dengan variabel yang dikaji, sehingga data yang dikumpulkan lebih relevan, akurat, dan mendukung pencapaian tujuan penelitian.

Kriteria responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Responden merupakan masyarakat yang pernah mengurus pembuatan E-KTP di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.
- Responden berdomisili di Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.
- Responden mengetahui atau pernah merasakan pelayanan pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Cililin.



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Komunikasi Petugas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal DeVito (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penerapan unsur-unsur tersebut dalam pelayanan publik membantu penyampaian informasi menjadi lebih jelas, membangun hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian Putra dan Mardiansyah (2025) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas, kemampuan aparatur dalam berkomunikasi, dan penggunaan media komunikasi yang tepat mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Penelitian Suryani dan Hidayat (2025) juga menjelaskan bahwa keterbukaan informasi, komunikasi yang responsif, dan peningkatan kapasitas komunikasi aparatur dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat.

Komunikasi petugas menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Penyampaian informasi yang jelas, kemampuan mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta sikap yang sopan dan ramah membuat pelayanan lebih mudah dipahami sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas Layanan Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Temuan penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif, persentase pada seluruh indikator berada pada rentang 78,20% hingga 84,00%, sedangkan rata-rata setiap item tercatat lebih besar daripada nilai standar deviasinya. Hal ini mengindikasikan bahwa tanggapan responden cenderung seragam dan mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat.

Item X2.10 memperoleh persentase tertinggi sebesar 84,00% dengan kategori sangat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan menyelesaikan pelayanan secara tepat sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Beberapa item lainnya memperoleh persentase yang lebih rendah meskipun masih berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat masih dapat terus ditingkatkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, dan seluruhnya memperoleh penilaian yang baik dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin.

Penelitian Risma Kintiani, Endah Budiastuti, dan Winda Dwi Yanthi (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Waode Alfiani, Kafrawi Yunus, dan Farida (2025) juga menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan yang memadai, lingkungan yang nyaman, serta pemanfaatan teknologi pelayanan berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Pelayanan yang cepat, sesuai prosedur, didukung fasilitas yang memadai, serta sikap petugas yang ramah dan tanggap membuat masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif, seluruh indikator memiliki persentase antara 82,20% hingga 85,20%, dengan nilai rata-rata setiap item yang lebih besar daripada standar deviasinya. Temuan ini menunjukkan bahwa jawaban responden relatif homogen, sehingga sebagian besar masyarakat



menyatakan kepuasan terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat.

Item Y4 memperoleh persentase tertinggi sebesar 85,20% dengan kategori sangat tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas selama proses pembuatan E-KTP. Kepuasan tersebut didukung oleh pelayanan yang ramah, penyampaian informasi yang jelas, serta kemampuan petugas dalam membantu masyarakat. Item Y1 memperoleh persentase terendah sebesar 82,20%, meskipun masih berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang memiliki harapan lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima menjadi dasar terbentuknya kepuasan terhadap pelayanan publik.

Penelitian Viola dan Sukmana (2023) menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang tercermin dari penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian Khalisa, Lukman, dan Laduppa (2025) juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman setelah memperoleh pelayanan.

Pengaruh Komunikasi Petugas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t, variabel Komunikasi Petugas memperoleh nilai t hitung sebesar 3,011, lebih tinggi dibandingkan t tabel sebesar 1,984. Selain itu, nilai signifikansinya sebesar 0,003, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, komunikasi petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat.

Komunikasi petugas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penyampaian informasi yang jelas, kemampuan mendengarkan kebutuhan masyarakat, serta sikap yang ramah dan responsif membuat masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori komunikasi interpersonal DeVito (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Penerapan unsur-unsur tersebut dalam pelayanan publik membantu membangun hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan.

Penelitian Adriyan dan Saputra (2025) menunjukkan bahwa komunikasi petugas yang jelas, ramah, dan responsif berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Prayusi dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat sehingga proses pelayanan lebih mudah dipahami dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Komunikasi petugas menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, mendengarkan keluhan masyarakat, serta memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Hasil pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,639, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000, lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_2 diterima. Dengan demikian, kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap



kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, mudah dipahami, didukung fasilitas yang memadai, serta sikap petugas yang ramah dan profesional memberikan pengalaman pelayanan yang positif sehingga masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan E-KTP.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penerapan kelima dimensi tersebut secara baik akan meningkatkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diterima sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat.

Penelitian Lasmara dan Rosdiana (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang profesional, tepat waktu, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat mampu meningkatkan kepercayaan sekaligus kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat. Pelayanan yang sesuai prosedur, didukung fasilitas yang memadai, serta petugas yang tanggap, ramah, dan profesional mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP.

Pengaruh Komunikasi Petugas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat

Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 499,557 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga Komunikasi Petugas dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.

Komunikasi petugas dan kualitas pelayanan memiliki peran yang saling mendukung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Informasi yang disampaikan secara jelas, keramahan petugas, proses pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur, serta ketersediaan fasilitas yang memadai dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Kondisi tersebut pada akhirnya mendorong meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan E-KTP.

Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Komunikasi Petugas dan Kualitas Layanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi petugas dan kualitas layanan merupakan dua faktor utama yang secara bersama-sama memengaruhi kepuasan masyarakat. Peningkatan kemampuan komunikasi petugas, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung Barat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi petugas dan kualitas layanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan berikut:

Komunikasi petugas E-KTP, kualitas layanan E-KTP, dan kepuasan masyarakat berada dalam kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas telah berkomunikasi dengan cukup jelas, santun, dan tanggap. Selain itu, pelayanan yang diberikan dinilai mampu memenuhi harapan masyarakat sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang baik.

Komunikasi petugas E-KTP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik komunikasi yang diterapkan, terutama dalam hal kejelasan informasi, kemampuan



mendengarkan, dan kesantunan petugas, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP.

Kualitas layanan E-KTP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kecepatan dan ketepatan pelayanan, daya tanggap petugas, ketersediaan fasilitas, serta sikap profesional dalam melayani dapat meningkatkan kepuasan masyarakat ketika mengurus E-KTP.

Komunikasi petugas dan kualitas layanan E-KTP secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Cililin, Kabupaten Bandung Barat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh komunikasi petugas dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar. (2021). Metodologi penelitian sosial. Bandung: Alfabeta.
- Adriyan, & Saputra. (2025). Pengaruh komunikasi interpersonal petugas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*. 10.24036/publicness.v4i3.293
- Arikunto, S. (2021). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2022). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). Sage Publications.
- DeVito, J. A. (2023). The interpersonal communication book (16th ed.). Pearson.
- Handayani, R. (2021). Pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Publik*, 3(1), 45–58.
- Indrasari, M. (2023). Pemasaran dan kepuasan pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Kintiani, R., Budiastuti, E., & Yanthi, W. D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat <https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak/article/view/186>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.
- Lasmara, D., & Rosdiana. (2025). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP.
- Mahmud, R. (2021). Governance quality and public trust in public administration services. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1893197>
- Masruroh, & Rahmaningtyas. (2020). Penerapan model SERVQUAL dalam pengukuran kualitas pelayanan. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i2.39481>
- Moleong, L. J. (2022). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Rabindi Abdillah, & Nurmalsyiah. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Mulyana, D. (2023). Ilmu komunikasi: Suatu pengantar. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustafidah, H., & Suwarsito. (2020). Konsep grand theory, middle theory, dan applied theory dalam penelitian.
- Nazaruddin, dkk. (2022). Electronic resident card-making services (KTP-el). <https://doi.org/10.21776/ub.ijpas.2022.005.02.01>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.
- Prastanto, F. H. (2024). Kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Skripsi). Universitas Nasional. <https://repository.unas.ac.id>
- Pratama. (2024). Kualitas layanan administrasi kependudukan.
- Priansa, D. J. (2022). Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis kontemporer. Alfabeta.
- Ratnaningsih, Sugandi, & Wiradiputra. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Riauwati, J., & Dwiyantri, N. T. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. 10.33395/remik.v7i1.12163
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n1. P67-78>
- Setiawan, A., & Leksono. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i2.3640>



- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suherman, M. T. (2023). Komunikasi efektif dalam pelayanan publik. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7138>
- Sujarweni, V. W. (2023). Metodologi penelitian. Pustaka Baru Press.
- Sukwika. (2023). Teknik penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif.
- Taufiqurokhman, dkk. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.11.020>
- Tengkeran, Suyanto, & Karundeng. (2023). Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. 10.51178/jecs.v5i1.1357
- Waode, A., Yunus, K., & Farida. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. <https://journal.unibos.ac.id/jbm/article/view/7819>
- Wahyono, & Aditia. (2022). Komunikasi pelayanan publik dan unsur-unsur komunikasi. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i4.2720>
- Wijaya, & Saputra. (2024). Komunikasi petugas dan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi pemerintahan.