

**PERAN APARATUR PEMERINTAH TERHADAP PENERBITAN E-KTP DI
KELURAHAN BARANTI KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG
RAPPANG**

Ade Fitri¹, Sapri S², Monalisa Ibrahim³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Email Korespondensi: adefitry910@gmail.com

Email: sapritajuddin3@gmail.com; monalisa2231@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the role of government officials in the administration of e-KTP in Baranti Village, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency and the factors that influence it. This study employed a quantitative approach with a descriptive approach. Data collection involved observation, questionnaires, and literature review. The study population consisted of 244 individuals, with a sample size of 76 respondents determined using the Slovin formula. Data analysis employed descriptive statistics and simple linear regression with the aid of SPSS. The results of the study show that the role of government officials is in the good category with an average percentage of 73%. The factors influencing the e-KTP service include awareness at 75%, regulations at 80%, organization at 76.8%, task skills at 78.2%, and facilities and infrastructure at 78.2%, with an overall average percentage of 77.6%, which is categorized as good. The R Square (R^2) value of 55.4% indicates that the variable of government officials' role affects the e-KTP service, while the remaining 44.6% is influenced by other variables outside this research. The t-test shows that the value of tcount is greater than ttable ($11.041 > 1.660$), meaning H_0 is rejected and H_a is accepted, which indicates significance. Thus, the role of government officials has a significant effect on the e-KTP issuance service in Baranti Village, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: Population Administration, e-KTP, Public Services, Role of Government Apparatus.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran aparatur pemerintah terhadap penerbitan e-KTP di Kelurahan Baranti Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Populasi penelitian berjumlah 244 orang, dengan sampel sebanyak 76 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran aparatur pemerintah berada pada kategori baik dengan rata-rata persentase 73%. Hasil dari faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan e-KTP yakni, faktor kesadaran 75%, faktor aturan 80%, faktor organisasi 76,8%, faktor keterampilan tugas 78,2%, serta faktor sarana dan prasarana 78,2%, maka hasil rata-rata persentasenya 77,6% berada pada kategori baik. Nilai R Square (R^2) sebesar 55,4% menunjukkan bahwa variabel peran aparatur pemerintah berpengaruh terhadap pelayanan e-KTP, sedangkan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Uji t menunjukkan nilai thitung $>$ ttabel atau $11,041 > 1,660$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti signifikan. Dengan demikian, peran aparatur pemerintah berpengaruh signifikan terhadap pelayanan penerbitan e-KTP di Kelurahan Baranti Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, e-KTP, Pelayanan Publik, Peran Aparatur Pemerintah.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

367

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



PENDAHULUAN

Secara umum, Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah melalui sistem birokrasi guna memenuhi beragam keperluan masyarakat. Menurut Dwiyanto yang dikutip dalam Sellang (2009:17), pelayanan publik secara umum diartikan sebagai upaya dalam menyediakan kebutuhan dasar warga negara. Dalam konteks desentralisasi, mutu pelayanan publik menjadi tolok ukur nyata atas kinerja pemerintah, karena langsung dirasakan dan dinilai oleh masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan secara profesional, efisien, efektif, dan bertanggung jawab akan memberikan dampak positif terhadap citra pemerintah. (Persepsi et al., 2017)

Pelayanan publik harus didasarkan pada prinsip-prinsip akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan. Sebagai institusi, pelayanan publik dituntut untuk menjamin keberlanjutan administrasi negara dengan mengelola kebijakan dan sumber daya demi kepentingan masyarakat secara optimal. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai bentuk layanan, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan ini diperuntukkan bagi seluruh warga negara dan penduduk, mencakup pemberian barang, jasa, serta pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Cakupan pelayanannya meliputi barang publik, jasa publik, serta layanan administrasi seperti penerbitan akta kelahiran serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). (Pravita Sari Ime dibimbing oleh, n.d.)

Salah satu program berskala nasional yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah adalah penerapan program KTP elektronik (e-KTP). Penerapan e-KTP dinilai sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan publik berbasis teknologi. Melalui e-KTP, diharapkan data kependudukan dapat tercatat secara lebih akurat dan tepat. Dengan teknologi biometrik yang tertanam dalam e-KTP, setiap warga akan terintegrasi ke dalam satu sistem basis data nasional. Hal ini memastikan bahwa setiap penduduk hanya membutuhkan satu kartu identitas yang sah, yang dapat digunakan di seluruh Indonesia. Program e-KTP dirumuskan oleh pemerintah sebagai kebijakan yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara dengan tujuan menciptakan sistem administrasi yang lebih tertib. Salah satu tujuannya adalah untuk mencegah dan menghilangkan potensi penyalahgunaan KTP ganda atau palsu yang selama ini sering digunakan dengan cara yang tidak sah, yang mengakibatkan kerugian bagi negara. (Hardianto et al., 2021)

Berdasarkan hasil observasi, pada bulan Agustus 2024 diketahui bahwa kualitas pelayanan masih belum mencapai tingkat yang maksimal adapun beberapa hambatan yang dihadapi antara lain : Minimnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah terkait jadwal, prosedur, dan persyaratan penerbitan e-KTP. Banyak warga yang datang tanpa persiapan dan harus kembali berkali-kali karena kurangnya informasi yang jelas. Antrean panjang dan waktu tunggu yang cukup lama menjadi keluhan utama masyarakat. Fasilitas yang kurang memadai turut memperburuk kondisi pelayanan.

Situasi ini menunjukkan urgensi peningkatan sistem pelayanan, yang mencakup pengelolaan waktu, mutu Sumber Daya Manusia (SDM), serta kelengkapan fasilitas dan infrastruktur pendukung. Kondisi pelayanan seperti ini berpengaruh negatif terhadap persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana peran aparat pemerintah dalam proses penerbitan e-KTP. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: "Peran Aparatur Pemerintah Terhadap Penerbitan e-KTP di Kelurahan Baranti, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang".

Menurut Victor M. Situmorang (1994:18), secara etimologi, kata "aparat" berasal dari istilah "aparat," yang mengandung makna alat, lembaga, instansi, maupun pegawai pemerintah. Dalam konteks ini, aparat dipahami memiliki arti yang serupa dengan aparat, yakni sebagai alat negara atau bagian dari perangkat pemerintahan. Istilah ini merujuk pada individu atau lembaga yang menjalankan fungsi-

fungsi kenegaraan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan kepada masyarakat. Aparatur merupakan komponen penting dalam struktur pemerintahan yang bertugas mendukung pencapaian tujuan nasional melalui pelaksanaan fungsi administratif dan pelayanan publik. (Area, 2020)

Pengembangan e-KTP di Indonesia diawali oleh penggunaan KTP konvensional, yang masih memberikan peluang bagi individu untuk memiliki lebih dari satu kartu identitas, akibat belum tersedianya sistem data kependudukan elektronik yang terpusat secara nasional. Akibatnya, kecurangan seperti kepemilikan KTP ganda mudah dilakukan, baik oleh masyarakat maupun oknum yang tidak bertanggung jawab. Data kependudukan yang tidak valid juga merugikan pemerintah dalam pengambilan kebijakan. Implementasi e-KTP pun dilakukan untuk mengatasi masalah ini dan menciptakan sistem data yang lebih akurat dan aman (Kholifah & Setiyono, 2018) (Dani et al., 2023)

Implementasi kebijakan KTP yang menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) oleh pemerintah telah sejalan dengan Pasal 6 Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013, yang menetapkan penggunaan NIK secara nasional dalam penerbitan KTP. Tujuan utamanya adalah membangun sistem penyimpanan data kependudukan yang valid dari tingkat kabupaten/kota, provinsi, hingga nasional dilakukan melalui proses perekaman elektronik, yang mencakup informasi biodata, tanda tangan, foto, serta sidik jari setiap penduduk. (Hasanudin, 2015)

Sofyan Assauri (1999:178) menyebutkan bahwa beberapa elemen penting dalam pelayanan kepada masyarakat mencakup sikap sopan, cara penyampaian yang jelas, kecepatan dalam menyampaikan informasi, dan keramahan. Adapun teori tentang pelayanan dengan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memaparkan beberapa indikator di antaranya: Tangibles (Aspek fisik) : fasilitas fisik, Reliability (Keandalan): Kompetensi penyedia layanan dalam memenuhi apa yang telah menjadi komitmen secara tepat dan akurat, Responsiveness (Tanggap): Kehendak dan kesiapan pemberi layanan dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, Empathy (Empati): Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat, Assurance (Jaminan): Kesopana staf serta kemampuan mereka untuk menciptakan rasa percaya diri terhadap masyarakat. (Bujisic & Li, 2023)

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif. Menurut Creswell (2013), pendekatan kuantitatif merupakan studi terhadap permasalahan sosial yang dilakukan melalui pengujian teori yang melibatkan sejumlah variabel, yang dinyatakan dalam bentuk angka dianalisis dengan pendekatan statistik guna menguji validitas dari generalisasi teori tersebut. Umumnya, pendekatan ini memanfaatkan metode statistik sebagai alat untuk memperoleh dan mengolah data kuantitatif dalam proses penelitian. (Waruwu et al., 2025). Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Baranti, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansinya dengan topik penelitian, yaitu peran aparatur pemerintah dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Kelurahan Baranti menjadi fokus penelitian karena merupakan salah satu wilayah yang terdampak perubahan kebijakan administrasi, di mana layanan perekaman dan pencetakan e-KTP dialihkan dari tingkat kelurahan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Sidenreng Rappang.

PEMBAHASAN

Tabel 1: Uji Validitas Variabel X

Correlations					
		X1	X2	X3	JUMLAH
X1	Pearson Correlation	1	.341**	.480**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.000
	N	76	76	76	76

X2	Pearson Correlation	.341**	1	.272*	.682**
	Sig. (2-tailed)	.003		.017	.000
	N	76	76	76	76
X3	Pearson Correlation	.480**	.272*	1	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017		.000
	N	76	76	76	76
JUMLAH	Pearson Correlation	.809**	.682**	.786**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	76	76	76	76
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

Sumber: Output SPSS (2025)

Interpretasi:

- Nilai r hitung $> 0,30$ menandakan bahwa semua item memiliki korelasi yang cukup kuat terhadap total skor.
- Nilai signifikansi $< 0,05$ menunjukkan bahwa korelasi tersebut signifikan secara statistik.
- Dengan demikian, semua item pada variabel X dinyatakan valid dan layak dijadikan sebagai acuan dalam analisis yang lebih lanjut.

Nilai korelasi tertinggi terdapat pada indikator X1 (0,809) yang menunjukkan bahwa item ini memberikan kontribusi paling kuat terhadap keseluruhan pengukuran variabel X. Sementara X2 (0,682) memiliki nilai korelasi paling rendah, namun tetap valid karena berada jauh di atas ambang batas minimal 0,30

Tabel 2: Uji Validitas Variabel Y

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	.340**	.494**	.365**	.404**	.688**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.001	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
Y2	Pearson Correlation	.340**	1	.517**	.425**	.381**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000	.001	.000
	N	76	76	76	76	76	76
Y3	Pearson Correlation	.494**	.517**	1	.444**	.417**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
Y4	Pearson Correlation	.365**	.425**	.444**	1	.409**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	76	76	76	76	76	76
Y5	Pearson Correlation	.404**	.381**	.417**	.409**	1	.701**

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	76	76	76	76	76	76
TOTAL	Pearson Correlation	.688**	.746**	.785**	.736**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	76	76	76	76	76	76

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS (2025)

Interpretasi:

- a) Seluruh item memiliki nilai korelasi yang sangat baik dengan total skor (semuanya > 0,68).
- b) Seluruh nilai signifikansi tercatat kurang dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa korelasi yang terbentuk memiliki tingkat signifikansi yang bermakna.
- c) Maka dapat disimpulkan bahwa kelima indikator dalam variabel Y valid untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Item Y3 (Responsiveness) memiliki kontribusi tertinggi terhadap skor total dengan nilai $r = 0,785$, menunjukkan bahwa responden sangat menilai kesiapan dan ketanggapan aparatur dalam pelayanan e-KTP.

Tabel 3: Uji Validitas Variabel Z (Faktor pengaruh peran aparatur pemerintah)

		Correlations					
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	TOTAL
Z1	Pearson Correlation	1	.584**	.548**	.515**	.515**	.809**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	76	76	76	76	76	76
Z2	Pearson Correlation	.584**	1	.536**	.640**	.593**	.847**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	76	76	76	76	76	76
Z3	Pearson Correlation	.548**	.536**	1	.507**	.531**	.791**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	76	76	76	76	76	76
Z4	Pearson Correlation	.515**	.640**	.507**	1	.622**	.818**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	76	76	76	76	76	76
Z5	Pearson Correlation	.515**	.593**	.531**	.622**	1	.693**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	76	76	76	76	76	76
TOTAL	Pearson Correlation	.809**	.847**	.791**	.818**	.693**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	76	76	76	76	76	76

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output SPSS (2025)

Interpretasi:

- a) Seluruh item memiliki nilai korelasi yang sangat baik dengan total skor (semuanya > 0,693).
- b) Seluruh nilai signifikansi tercatat kurang dari 0,05, yang mengindikasikan bahwa korelasi yang terbentuk memiliki tingkat signifikansi yang bermakna.
- c) Maka dapat disimpulkan bahwa kelima indikator dalam variabel Z valid untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Item Z2 (Faktor Aturan) memiliki kontribusi tertinggi terhadap skor total dengan nilai $r = 0,847$, menunjukkan bahwa responden sangat menilai faktor aturan dalam peran aparatur pemerintah dalam penerbitan e-KTP.

Tabel 4: Hasil Uji Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model 1	.624 ^a	.390	.381	2.03328
Model 2	0.796 ^b	.634	.608	1.03413
a. Predictors: (Constant), Peran Aparatur Pemerintah				
b. Predictors: (Constant), Faktor Kesadaran, Aturan, Organisasi, Keterampilan Tugas Sarana dan Prasarana				

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel di atas, nilai R (korelasi) Model 1 sebesar 0,624 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel Peran Aparatur Pemerintah dan Kinerja Pelayanan Publik dan Model 2 sebesar 0.796 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara faktor indikator dan Peran Aparatur Pemerintah. Sementara itu, nilai R Square Model 1 sebesar 0,390 yang menunjukkan bahwasanya sebesar 39% perubahan pada Kinerja Pelayanan Publik (Y) dapat dijelaskan oleh Peran Aparatur Pemerintah (X), sedangkan 61% sisanya dipengaruhi oleh dampak dari faktor eksternal yang tidak tercakup dalam ruang lingkup penelitian ini dan Model 2 sebesar 0.634 yang menunjukkan bahwasanya sebesar 63,4% perubahan pada Peran Aparatur Pemerintah (X) dapat dijelaskan oleh Faktor Indikator (Z1,Z2,Z3,Z4,Z5) sedangkan 36,6% sisanya dipengaruhi oleh dampak dari faktor lain yang tidak tercakup dalam ruang lingkup penelitian ini.

Tabel 5: Hasil Uji ANOVA (F-Test)

ANOVA						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	195.265	1	195.265	47.231	.000 ^a
	Residual	305.932	74	4.134		
	Total	501.197	75			
2	Regression	129.667	5	25.933	24.250	<.001 ^b
	Residual	74.859	70	1.069		
	Total	204.526	75			
a. Predictors: (Constant), Peran Aparatur Pemerintah						
b. Predictors: (Constant), Faktor Kesadaran, Aturan, Organisasi, Keterampilan Tugas Sarana dan Prasarana						

Sumber: Output SPSS (2025)

Uji ANOVA digunakan untuk menilai signifikansi keseluruhan model regresi.. Dari tabel diperoleh nilai F sebesar 47,231 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, oleh karna itu dapat dinyatakan bahwa model regresi signifikan. Artinya, variabel Peran Aparatur Pemerintah secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Tabel 6: Hasil Uji t (Coefficients)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.963	1.663		4.789	.000
	Peran Aparatur Pemerintah	.977	.142	.624	6.873	.000
2	(Constant)	3.443	.786		4.383	<.001
	Faktor Kesadaran	.687	.218	.305	3.151	.002
	Faktor Aturan	.505	.235	.229	2.154	.035
	Faktor Organisasi	-.16	.214	-.007	-.077	.939
	Faktor Keterampilan Tugas	.804	.229	.336	3.516	<.001
	Faktor Saranan dan Prasarana	.118	.223	.054	.530	.598

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel, pada Model 1 terlihat bahwa koefisien regresi (β) bernilai 0,977 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ serta t hitung (6,873) melebihi t tabel (1,993), maka hal ini menunjukkan bahwa Peran Aparatur Pemerintah berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Pada Model 2 terlihat bahwa koefisien regresi dari Faktor Kesadaran, Faktor Aturan, dan Faktor Keterampilan Tugas bernilai masing-masing 0,687, 0,505, 0,804 dengan signifikansi 0,002, 0,035, dan 0,001. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ maka hal ini menunjukkan bahwa Faktor Kesadaran, Faktor Aturan dan Faktor Sarana dan Prasarana berpengaruh signifikan terhadap Peran Aparatur Pemerintah dalam Penerbitan e-KTP.

Persamaan Regresi Yang Diperoleh Berdasarkan Hasil Analisis Data Adalah:

Model 1

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 7,963 + 0,977X$$

Keterangan:

- a) Angka 7,963 merupakan konstanta, yang berarti jika Peran Aparatur Pemerintah (X) bernilai nol, maka nilai dasar Kinerja Pelayanan Publik (Y) sebesar 7,963.
- b) Nilai koefisien sebesar 0,977 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Peran Aparatur Pemerintah memiliki dampak pada peningkatan Kinerja Pelayanan Publik sebesar 0,977 satuan.
- c) Karena koefisien bernilai positif, maka memberi gambaran bahwa hubungan antara variabel X dan Y bergerak dalam arah yang sama, artinya semakin tinggi peran aparatur, maka semakin baik pula kinerja pelayanan publik.

Hipotesis Penelitian :

- a) Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Peran Aparatur Pemerintah terhadap Kinerja Pelayanan Publik.
- b) H1: Terdapat pengaruh signifikan antara Peran Aparatur Pemerintah terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Pengambilan Keputusan:

- a) Nilai t hitung = 6,873
- b) Nilai t tabel (df = 74, $\alpha = 0,05$) = 1,993
- c) Nilai sig = 0,000 $< 0,05$

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Karena t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara Peran Aparatur Pemerintah terhadap Kinerja Pelayanan Publik dalam penerbitan e-KTP.

Model 2

$$X = \alpha + \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \beta_4 Z_4 + \beta_5 Z_5$$

$$Y = 3,443 + 0,687Z_1 + 0,505Z_2 - 0,16Z_3 + 0,804Z_4 + 0,118Z_5$$

Keterangan:

- Angka 3,443 merupakan konstanta, yang berarti jika Faktor Indikator (Z_1, Z_2, Z_3, Z_4, Z_5) bernilai nol, maka nilai dasar Peran Aparatur Pemerintah (Y) sebesar 3,443.
- Nilai koefisien β_1 sebesar 0,687 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Faktor Kesadaran memiliki dampak pada peningkatan Peran Aparatur Pemerintah sebesar 0,687 satuan.
- Nilai koefisien β_2 sebesar 0,505 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Faktor Aturan memiliki dampak pada peningkatan Peran Aparatur Pemerintah sebesar 0,505 satuan.
- Nilai koefisien β_3 sebesar -0,016 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Faktor Organisasi memiliki dampak pada penurunan Peran Aparatur Pemerintah sebesar 0,016 satuan.
- Nilai koefisien β_4 sebesar 0,804 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Faktor Keterampilan Tugas memiliki dampak pada peningkatan Peran Aparatur Pemerintah sebesar 0,804 satuan.
- Nilai koefisien β_5 sebesar 0,118 menandakan bahwa setiap kali terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Faktor Sarana dan Prasarana memiliki dampak pada peningkatan Peran Aparatur Pemerintah sebesar 0,118 satuan.

Hipotesis Penelitian :

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Faktor Indikator terhadap Peran Aparatur Pemerintah.
- H_1 : Terdapat pengaruh signifikan antara Faktor Indikator terhadap Peran Aparatur Pemerintah.

Pengambilan Keputusan:

- Nilai t hitung = 3,151, 2,154, -0,077, 3,516, 0,530
- Nilai t tabel ($df = 71, \alpha = 0,05$) = 1,994
- Nilai sig = 0,002 (Z_1), 0,035 (Z_2), 0,001 (Z_4) $<$ 0,05 dan 0,939, 0,598 $>$ 0,05

Karena t hitung $>$ t tabel dan signifikansi $<$ 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara Faktor Kesadaran, Faktor Aturan serta Faktor Keterampilan Tugas terhadap Peran Aparatur Pemerintah dalam penerbitan e-KTP.

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan e-KTP di Kelurahan Baranti, secara keseluruhan layanan sudah berada pada kategori cukup baik hingga baik. Fasilitas pelayanan, termasuk ruang tunggu, peralatan, kebersihan, dan kenyamanan, telah mendukung kelancaran proses administrasi, meskipun peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan. Aparatur pemerintah dinilai mampu melindungi hak dan kewajiban masyarakat, memberikan rasa aman, serta menunjukkan keandalan, ketanggapan, jaminan layanan, dan empati dalam melayani masyarakat. Faktor-faktor pendukung seperti kesadaran aparatur, penerapan aturan yang tegas, pembagian tugas yang jelas, kemampuan aparatur, serta sarana dan prasarana yang lengkap dan terawat turut memperkuat efektivitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan e-KTP di Kelurahan Baranti dapat dikatakan terpercaya, dapat diandalkan, dan cukup memuaskan masyarakat, namun tetap membutuhkan upaya perbaikan berkelanjutan agar kualitas layanan semakin optimal dan merata bagi seluruh warga.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

374

Indexed



SINTA 5

PKP|INDEX



KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Penerbitan e-KTP di Kelurahan Baranti, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, dijalankan dalam fungsi utama sebagai pelayan publik, pemberi informasi, dan fasilitator masyarakat sesuai dengan kebijakan pemerintah terkait administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum peran aparatur pemerintah berada pada kategori “baik”, dengan rata-rata persentase penilaian 73%. Dengan hasil ringkasan model summary antara Peran Aparatur Pemerintah (X) dan Penerbitan e-KTP (Y) diperoleh nilai: $R = 0,726$, $R \text{ Square } (R^2) = 0,527$, dan $\text{Adjusted } R \text{ Square} = 0,520$. Pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $0,527 \times 100\% = 52,7\%$, sedangkan sisanya $100\% - 52,7\% = 47,3\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh peran aparatur pemerintah terhadap penerbitan e-KTP adalah 52,7%, sementara sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan e-KTP di Kelurahan Baranti berada pada kategori “Cukup Baik” hingga “Baik”. Faktor kesadaran memperoleh skor rata-rata 3,75 dengan persentase 75%, yang menggambarkan bahwa aparatur cukup memahami pentingnya memberikan informasi secara jelas dan terbuka agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan serta terhindar dari kekeliruan. Faktor aturan meraih skor 4 dengan persentase 80%, mencerminkan ketegasan aparatur dalam menegakkan ketentuan administrasi sesuai perundang-undangan, menjaga akurasi serta kerahasiaan data, dan memberikan tindakan tegas bagi setiap pelanggaran. Faktor organisasi dengan skor 3,84 dan persentase 76,8% menunjukkan pembagian tugas yang berjalan baik sehingga pelayanan menjadi lebih lancar, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Faktor keterampilan tugas memperoleh skor 3,91 dengan persentase 78,2%, menandakan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan peralatan serta sistem perekaman data e-KTP sehingga pelayanan tetap lancar dan akurat. Selanjutnya, faktor sarana dan prasarana juga memperoleh skor 3,91 dengan persentase 78,2%, yang berarti kelengkapan serta kondisi peralatan sudah mendukung kelancaran, kecepatan, dan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat dapat merasakan layanan yang profesional dan dapat dipercaya.

REFERENSI

- Area, U. M. (2020). PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN BATANG SERANGAN KABUPATEN LANGKAT) SKRIPSI Oleh : SURIANI SEMBIRING FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PENGURUSAN KTP ELEKTRONIK DI KECAMATAN BATA.
- Bujisic, M., & Li, D. K. (2023). Service Quality. *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*, 57–60. <https://doi.org/10.4337/9781800377486.service.quality>
- Dani, R., Sawihin, S., Sakti, B., Aprianty, H., & Purnawan, H. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pembuatan KTP-e Di Dinas Kependudukan Di Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 697–704. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.3931>
- Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. (2021). FUNGSI e-KTP UNTUK MENDUKUNG PEMERINTAH DAERAH DALAM PENDATAAN DAN PELAYANAN PUBLIK. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 212–222. <https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.5704>
- Hasanudin, N. (2015). Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat. *Digital Repository Universitas Jember PENGEMBANGAN*, 3(3), 1–120.
- Persepsi, A., Terhadap, M., Publik, P., Dinas, D. I., Modal, P., Terpadu, P., Pintu, S., & Meriah, K. B. (2017). ZEFRI NOCI VERA PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN Sebagai salah satu

GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 12 Nomor 1 September 2025

syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana.

Pravita Sari Ime dibimbing oleh, S. (n.d.). KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP).

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>