

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PELAYANAN DAN  
KETERSEDIAAN BAHAN BAKU TERHADAP  
PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP  
( STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG )**

**SKRIPSI**

**OLEH  
JUNISDAR  
105720519915**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENGARUH FAKTOR PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN BAHAN BAKU TERHADAP PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, saudara-saudaraku, keluarga besarku, sahabatku dan teman-teman yang selalu ada yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, serta dorongan selama ini.

### MOTTO HIDUP

“Dan tidak ada alasan bagiku untuk tidak menyembah (Allah) yang telah menciptakanku dan kepada-Nyalah kamu akan dikembalikan”

( QS. Yasin : 22 )

“ Dengan iman dan akhlak saya menjadi kuat

Tanpa iman dan akhlak saya menjadi lemah”

(Ikrar T. S. P. Muhammadiyah)

“Jadilah pemimpi, Dunia membutuhkan pemimpi sepertimu,

Pemimpi yang kreatif, inovatif dan tanpa batas

Seperti kamu.....(Rich Man)

“Orang bodoh belajar dari pengalaman

Orang bijak belajar dari sejarah”



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### HALAMAN PERSETUJUAN

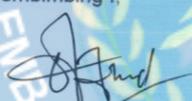
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang)  
Nama Mahasiswa : Junisdar  
No Stambuk/NIM : 105720519915  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Jum'at tanggal 30 Agustus 2019..

Makassar, 30 Agustus 2019

Ditetujui Oleh :

Pembimbing I,

  
Drs. H. Sanusi A.M., SE., M.Si  
NIDN: 0027035501

Pembimbing II,

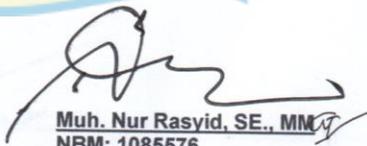
  
Sitti Marhumi, SE., MM  
NIDN: 0901126906

Diketahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
Ismail Resulung, SE., MM  
NBM: 903678

Ketua,  
Prodi Studi Manajemen

  
Muh. Nur Rasvid, SE., MM  
NBM: 1085576



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN**  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama Junisdar Nim : 105720519915, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/ 30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Dzulhijjah 1440 H  
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)  
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Abdul Muttalib, SE., MM (.....)  
2. Muh. Nur Rasyid, SE., MM (.....)  
3. Drs. H. Sanusi A.M., SE., M.Si (.....)  
4. Sitti Marhumi, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM  
NBM: 903078



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Junisdar

Stambuk : 105720519915

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP ( Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang )

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar. Dan telah diujikan pada tanggal 30 Agustus 2019

Makassar, 30 Agustus 2019

Yang membuat Pernyataan,



*Junisdar*  
Junisdar  
10572 05199 15

Diketahui Oleh :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Unismuh Makassar



Ketua,  
Jurusan Manajemen

*Muh. Nur Rasyid*  
Muh. Nur Rasyid, SE., MM  
NBM: 1085576

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang tiada henti di berikan kepada hambah-Nya. Shalawat dan salam tak lupa pula penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Baha Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang)

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya bapak Sapara dan ibu Jumiaty yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tanpa pamrih. Teruntuk saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar yang atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan saya dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada saya menjadi ibadah dan cahaya kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan

yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM., Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail rasulong, SE., MM., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Drs. H. Sanusi A.M., SE., M.Si., selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan saya, sehingga Skripsi ini selesai dengan baik.
5. Ibu Sitti Marhumi, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan Skripsi hingga ujian Skripsi.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makaassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada saya selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2015 yang selalu belajar bersama dan tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi saya.
9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga saya dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh saya sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

*Billahi fii sabilil haq, fastabiqul khairat, wassalamu'alaikum wr.wb*



Makassar, 30 Agustus 2019

Junisdar

## ABSTRAK

**Junisdar**, 2019, Nim 105720519915. Analisis pengaruh faktor Pelayanan dan Ketersediaan Bahan Baku terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* (studi kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang), Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Di bimbing oleh pembimbing I H. Sanusi A.M dan pembimbing II Sitti Marhumi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor Pelayanan dan Ketersediaan Bahan Baku terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi, studi pustaka dan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat wajib KTP di Kab. Enrekang tahun 2019. Penentuan sample menggunakan rumus Arikunto dan menggunakan insidental sampling untuk penetapan responden.

Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda  $Y=28.585+0,242X_1+0,457X_2+0,05$  menunjukkan bahwa nilai koefisien dari variabel  $X_1 < X_2$ , dan untuk hasil uji hipotesis  $X_1$  menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,095 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $1,716 < t$  tabel  $2,026$ , dan  $X_2$  nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $3,652 > 2,026$  berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan  $X_1$  tidak berpengaruh positif dan bahan baku  $X_2$  berpengaruh positif terhadap variabel  $Y$ .

**Kata kunci:** Pelayanan, Bahan Baku, *E-KTP*



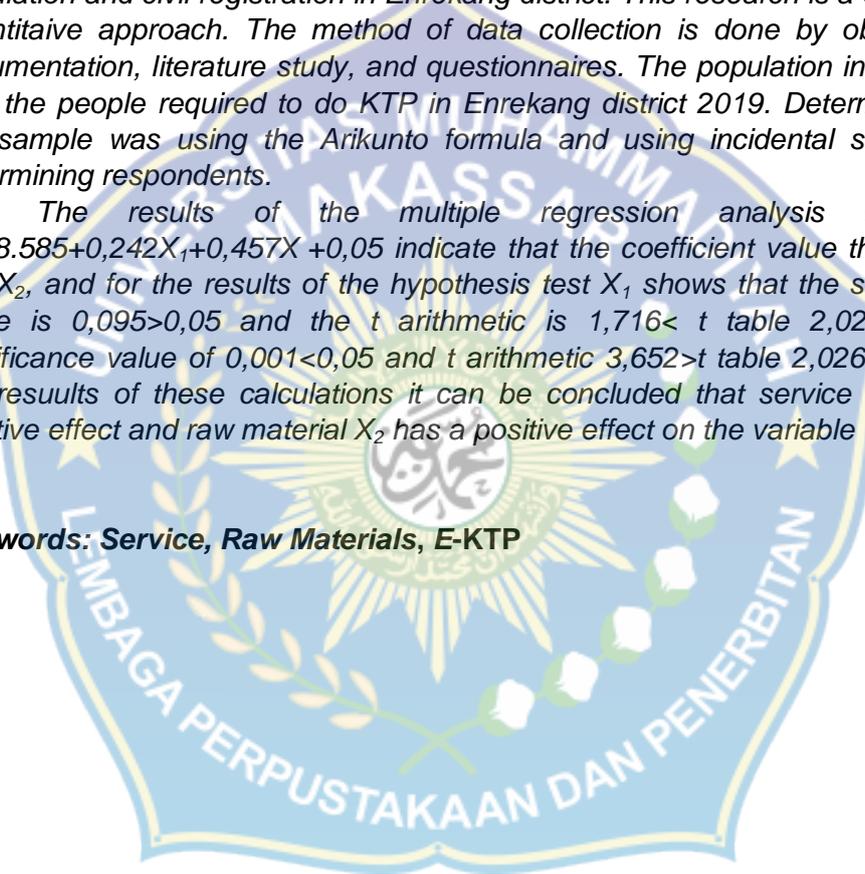
## ABSTRACT

**Junisdar**, 2019. Nim 105720519915 Analysis influence of service factors and availabilities of materials to accomplishment E-KTP ( case study in office department of population and civil registration Enrekang district). Thesis management program study at univercity of Muhammadiyah Makassar. Supervised by supervisor I H. Sanusi A.M and supervisor II Sitti Marhumi.

Purpose of this study was to determine the effect of service factors and availability of materials on the accomplishment E-KTP at office department of population and civil registration in Enrekang district. This research is a descriptive quantitaive approach. The method of data collection is done by observation, documentation, literature study, and questionnaires. The population in this study was the people required to do KTP in Enrekang district 2019. Determination of the sample was using the Arikunto formula and using incidental samplingfor determining respondents.

The results of the multiple regression analysis calculation  $Y=28.585+0,242X_1+0,457X_2+0,05$  indicate that the coefficient value the variable  $X_1 < X_2$ , and for the results of the hypothesis test  $X_1$  shows that the significance value is  $0,095 > 0,05$  and the  $t$  arithmetic is  $1,716 < t$  table  $2,026$  and  $X_2$  significance value of  $0,001 < 0,05$  and  $t$  arithmetic  $3,652 > t$  table  $2,026$  based on the results of these calculations it can be concluded that service  $X_1$  has no positive effect and raw material  $X_2$  has a positive effect on the variable  $Y$ .

**Keywords:** Service, Raw Materials, E-KTP



## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Pengertian Pelayanan .....	6
1. Faktor Pendukung Pelayanan .....	7
2. Prosedur Pelayanan .....	8
B. Bahan Baku .....	10
1. Bahan Baku Langsung .....	10
2. Bahan Baku Tidak Langsung .....	10
C. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) .....	11

1. Landasan Hukum Pembuatan Kartu Tanda Penduduk.....	12
2. Nomor Induk Kependudukan .....	13
3. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik .....	14
4. Tahap Pengurusan <i>E-KTP</i> .....	15
D. Tinjauan Empiris.....	16
E. Kerangka Konsep.....	25
F. Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis dan Sumber Penelitian .....	27
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel .....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Dan Objek Penelitian .....	35
1. Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.....	35
2. Kondisi Masyarakat Kabupaten Enrekang Dari Tahun Ke Tahun	35
3. Visi Dan Misi Organisasi .....	37
4. Struktur Organisasi.....	38
5. Job Descriptip .....	39
B. Hasil Penelitian .....	41
1. Karakteristik Responden .....	41
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43

4. Uji Validitas .....	44
5. Uji Reliabilitas .....	45
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
7. Uji Hipotesis.....	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>53</b>
A. KESIMPULAN .....	53
B. SARAN .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Skor Pilihan Jawaban Responden .....	29
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3	Uji Validitas X1, X2, Y .....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, Y .....	46
Tabel 4.5	Analisis Regresi Berganda .....	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Hipotesis .....	48
Tabel 4.7	Laporan Perekaman dan pencetakan KTP-el .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner penelitian
Lampiran 2	Tabulase kuesioner X1 (Pelayanan)
Lampiran 3	Tabulase Kuesioner X2 ( Bahan Baku)
Lampiran 4	Tabulase Kuesioner Y ( Penyelesaian Pengurusan E-KTP)
Lampiran 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 6	Karakteristik Responden Berdasarkan usia
Lampiran 7	Uji Validitas X1, X2, Y
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, Y
Lampiran 9	Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 11	Laporan Perekaman dan pencetakan KTP-el
Lampiran 12	Transkrip Observasi
Lampiran 13	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 14	Biografi Penulis
Lampiran 15	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 16	Surat Keterangan Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perangkat Desa, Kecamatan maupun Kabupaten sebagai salah satu unsur Pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan kemajuan Masyarakat melalui pelayanan yang prima dan terstruktur. Dalam mewujudkan pelayanan prima tentu akan memerlukan dukungan dan tenaga dari aparat Pemerintah dalam hal ini diperlukan tenaga kerja yang memiliki skill yang memadai, hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat dapat memuaskan Masyarakat.

Pelayanan Masyarakat menjadi tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling banyak mendapat sorotan publik, Masyarakat dapat menilai langsung kinerja aparat berdasarkan kualitas layanan yang diperolehnya. Salah satu pelayanan terhadap Masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggung jawab Pemerintah Kota/Kabupaten, dimana pelaksanaannya dimulai dari RT selaku pihak pertama dalam pengurusan administrasi kependudukan, kemudian dilanjutkan ke pihak Desa/Kelurahan selaku instansi Pemerintah yang berhubungan langsung dengan Pemerintah Kota/Kabupaten hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang didalamnya mencantumkan bahwa "setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), maka mereka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Elektronik Kartu Tanda Penduduk (*E-KTP*), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Nikah, dan lain-lain.

Terselenggaranya pelayanan yang baik kepada Masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai salah satu indikator tata kelola Pemerintah yang baik. Dalam era reformasi birokrasi di Indonesia, terdapat dua paradigma tipe organisasi yang diterapkan untuk menggantikan tipe organisasi *Old Public Administration (OPA)* pada organisasi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yaitu *New Public Management (NPM)* dan *New Public Service (NPS)*. Konsep *New Public Management (NPM)* menjadikan Masyarakat sebagai konsumen sebagaimana dalam perusahaan swasta. Manajemen publik masa kini yaitu *New Public Service (NPS)* menggagas suatu pelayanan publik yang tetap mengedepankan posisi Masyarakat sebagai warga Negara yang ikut memiliki pelayanan publik itu sendiri.

Setiap Masyarakat di sebuah daerah memiliki kondisi dan kebutuhan yang berbeda. Oleh sebab itu salah satu upaya pemerintah saat ini dalam upaya memenuhi kebutuhan Masyarakat tersebut adalah dengan adanya penerapan serta pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis elektronik. Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database Kependudukan Nasional.

Kabupaten Enrekang dengan jumlah penduduk yang mencapai ratusan jiwa memerlukan data kependudukan yang akurat, oleh sebab itu Pemerintah membuat program *E-KTP* untuk membangun database kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada

Masyarakat dengan menggunakan sistem Biometrik yang ada didalamnya. Setiap *E-KTP* akan tersimpan kedalam database nasional sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja. UU NO 23/26 tentang kewenangan dan pelaksanaan administrasi kependudukan, didalamnya menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional baik tingkat Kabupaten/Kota. *E-KTP* merupakan KTP yang dibuat dengan sistem biometrik dengan menggunakan komputer, sehingga penggunaannya lebih mudah, cepat dan akurat. Oleh sebab itu Pemerintah perlu melaksanakan dan menyelenggarakan program tersebut dengan sebaik mungkin. Selain itu, dengan adanya *E-KTP* diharapkan dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti penggandaan KTP ataupun KTP palsu yang banyak disalah gunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Pembuatan *E-KTP* di Indonesia tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk, akan tetapi pada kenyataannya penyelenggaraan pengurusan *E-KTP* di beberapa daerah masih mengalami banyak kendala. Kendala tersebut ditandai dengan masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan atau belum melakukan perekaman *E-KTP* disebabkan karena proses pengurusannya yang terbilang lama, berbelit atau susah, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, serta kurangnya perhatian dan tanggapan dari para pegawai, dan lain-lain dengan keberadaan teknologi yang memadai di Indonesia sudah seharusnya memiliki sistem administrasi kependudukan yang tertata dan teratur, akan tetapi pada kenyataannya sistem administrasi tersebut belumlah tertata dengan baik dibuktikan dengan masih banyaknya masalah yang terjadi pada

saat proses pengurusan, pembuatan *E-KTP* baik dari segi pelaksanaan maupun dari segi ketersediaan bahan baku, hal ini dibuktikan dengan banyaknya dijumpai keluhan-keluhan, baik yang berasal dari Masyarakat maupun keluhan yang berasal dari pegawai setempat.

Sebagai contoh di Pemerintahan Kota/Kabupaten Enrekang, Salah satu keluhan yang dijumpai dilapangan yaitu Masyarakat banyak yang mengaku kesulitan dalam kepengurusan identitas penduduk, khususnya kepengurusan Kartu Tanda Penduduk, hal ini diduga karena kurangnya sosialisasi kepada Masyarakat, ketersediaan bahan baku yang kurang memadai, skill tenaga kerja yang tidak kompeten, dimana hal ini akan menghambat berjalannya program ini dan juga akan membuat Masyarakat menunggu lebih lama dalam pembuatan *E-KTP* tersebut belum lagi jika blanko *E-KTP* terbatas jumlahnya, tentu semua hal ini akan menghambat prosedur jalannya program ini. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa ada yang tidak beres dalam sistem ketata organisasian pada instansi tersebut, baik yang bersipat internal maupun eksternal.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Enrekang tersebut, peneliti tertarik untuk menjadikan permasalahan ini sebagai bahan penelitian dengan tema yang berkaitan dengan masalah pengurusan *E-KTP* yang berjudul

**“Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang)”**.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari apa yang diuraikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Berpengaruh Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Berpengaruh Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tambahan, terutama yang menyangkut dengan pengurusan *E-KTP*, dan juga diharapkan dapat dijadikan sebagai wawasan tambahan dan referensi tambahan bagi penelitian berikutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi instansi pemerintahan dalam mengelola dan mengoperasikan sumber daya dalam upaya meningkatkan kualitas pengurusan pembuatan *E-KTP* kedepannya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat akan mempunyai arti yang sangat penting didalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan akan mempertinggi citra serta kepercayaan Masyarakat terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepada Masyarakat. Menurut Philip Kotler (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001:5) yang dimaksud dengan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam Masyarakat. Menurut Sampara dan Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari berbagai pendapat tersebut, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan melayani seseorang atau orang lain dalam upaya memenuhi kebutuhannya yang dilakukan berdasarkan atas ketetapan atau peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.

#### 1. Faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat beberapa faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang baik diantaranya yaitu :

##### a) Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berfikir melalui renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi Masyarakat.

##### b) Faktor Aturan

Aturan merupakan faktor penting dalam upaya menciptakan pelayanan yang sistematis dan terstruktur. Pertimbangan manusia sebagai subjek aturan diharuskan mengenai kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan berbahasa dan berkomunikasi, pemahaman pelaksanaan, serta disiplin dalam pelaksanaan.

##### c) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia dan kehendak multi kompleks.

d) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e) Faktor Kemampuan Dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan yang dimaksud disini ialah tenaga kerja dituntut memiliki keterampilan yang baik dan punya kemampuan dalam memberikan pelayanan atau melayani dengan baik.

f) Faktor Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan atau perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat penunjang/pembantu proses keberhasilan yang dilakukan dalam pekerjaan. Sarana dan prasarana dalam pembuatan *E-KTP* sangat penting dikarenakan pembuatan *E-KTP* membutuhkan sarana seperti blangko permohonan pembuatan *E-KTP*, kamera digital, mesin scan sidik jari, scan retina mata, komputer sebagai tempat penyimpanan dan penginputan data identitas penduduk, serta mesin/print dan tinta sebagai alat pencetakan. Sarana dan prasarana juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik buruknya dari suatu pelayanan, prosedur

peayanan harus sederhana dan mempermudah pengguna layanan. Prosedur pelayanan adalah tata kerja yang menunjukkan jalan yang harus ditempuh secara ringkas dalam rangka penyelesaian suatu pekerjaan. Prosedur pelayanan dapat dibagi kedalam beberapa bagian, yaitu :

a) Kejelasan Informasi Pelayanan

Kejelasan informasi mengenai pelayanan dapat dijelaskan didasarkan seberapa mendalam informasi yang diberikan instansi kepada pengguna layanan.

b) Keterbukaan Biaya Pelayanan

Keterbukaan biaya pelayanan adalah salah satu indikator baik buruknya dari suatu pelayanan, keterbukaan biaya pelayanan dapat dijeaskan berdasarkan kejelasan dan keterbukaan mengenai informasi tentang biaya pelayanan.

c) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu merupakan salah satu penyebab baik buruknya sebuah pelayanan, hal tersebut dapat dijelaskan berdasarkan ketepatan waktu pelayanan dengan apa yang disampaikan oleh pelayan.

d) Proses Pelayanan

Proses pelayanan sangat berpengaruh dalam upaya terciptanya pelayanan yang baik. Pada proses pelayanan pengurusan *E-KTP* terdapat antrian yang cukup banyak membuat proses pelayanan menjadi tidak lancar, hal ini disebabkan banyaknya volume warga membuat dan mengurus *E-KTP*.

e) Keterampilan Pegawai

Keterampilan pegawai dalam proses pelayanan sangat diperlukan, hal ini dikarenakan dengan adanya keterampilan yang dimiliki pegawai diharapkan mampu meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi pada proses pelayanan.

## B. Bahan Baku

Bahan baku merupakan bahan yang membentuk bagian menyeluruh, atau merupakan bahan yang membentuk bagian besar produk jadi. Bahan baku yang diolah dapat diperoleh dari pembelian lokal, impor, atau hasil pengolahan sendiri. Bahan baku yang dimaksud disini ialah bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan *E-KTP*. Jenis bahan baku ada dua, yaitu :

1. Bahan Baku Langsung

Bahan baku langsung atau *direct material* adalah semua bahan baku yang merupakan bagian dari barang yang dihasilkan. Dalam pembuatan *E-KTP* sebagian besar bahan yang digunakan berbahan material plastik sebagai bahan dasar, adapun jenis plastik yang digunakan adalah jenis plastik *Polyethylene Terephthalate (PET)* atau *Polyethylene Terephthalate Glicol (PETG)*.

2. Bahan Baku Tidak Langsung

Bahan baku tidak langsung atau disebut juga *indirect material* adalah bahan baku yang ikut berperan dalam proses produksi tetapi tidak secara langsung tampak pada barang jadi yang dihasilkan. Salah satu bahan baku tidak langsung dalam pembuatan dan pengurusan *E-KTP* adalah keberadaan jaringan internet atau jaringan Wi-Fi.

### C. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, sedangkan *E-KTP* atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang berbasis elektronik yang didesain dengan metode autentikasi dan pengamanan data tinggi. Dalam pasal 64 Ayat (3) UU No. 23 Tahun 2006, disebutkan bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan. Hal ini dijabarkan dalam Perpres No. 26 Tahun 2009 bahwa didalam rekaman elektronik KTP tersimpan biodata, pas photo, dan sidik jari tangan penduduk. (e-jurnal parlemen).

Elektronik Kartu Tanda Penduduk (*E-KTP*) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi, Program *E-KTP* diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Secara sederhana, *E-KTP* berasal dari kata *Electronic*-Kartu Tanda Penduduk atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Menurut situs resmi *E-KTP*, KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Program *E-KTP* di Indonesia dimulai sejak tahun 2009 dengan empat kota sebagai proyek percontohan nasional, ke empat kota tersebut yaitu kota Denpasar, Yogyakarta, Padang, dan Makassar.

Pelaksanaan untuk Kabupaten/Kota lainnya resmi diluncurkann pada tahun 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap pelaksanaan. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 april 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2.348 kecamatan dan 197 Kabupaten/Kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 Kabupaten/Kota lainnya di seluruh Indonesia.

#### 1. Landasan Hukum Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

Dasar hukum pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tercantum pada :

- a. Undang-Undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pada No 14 yang berbunyi : “ Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan instansi pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.(Kementrian Dalam Negeri 2010).
- b. Peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional sebagaimana telah diubah dengan peraturan Presiden Nomor 32 Tahun 2010.
- c. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 Tahun 2011 tentang standar dan spesifikasi perangkat lunak dan blangko KTP berbasis NIK secara Nasional.
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri no.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan KTP berbasis NIK secara Nasional.

## 2. Nomor Induk Kependudukan (NIK)

Nomor induk kependudukan (NIK) adalah identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data jati diri seseorang guna mendukung pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Undang – undang no 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi dibidang administrasi kependudukan, salah satu hal penting adalah pengaturan mengenai penggunaan nomor induk kependudukan. Sebagai kunci akses dalam pelayanan kependudukan, NIK dikembangkan kearah identifikasi tunggal bagi setiap penduduk. Pada pasal 13 ayat (3) UU No. 23 Tahun 2006 disebutkan NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, SIM, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya. NIK terdiri dari 16 digit yang terdiri dari :

- a. Enam digit pertama merupakan kode wilayah Provinsi, Kabupaten/Kota, dan Kecamatan tempat tinggal pada saat mendaftar;
- b. Enam digit kedua adalah tanggal, bulan, dan tahun kelahiran dan khusus untuk perempuan tanggal lahirnya ditambah angka 40;
- c. Empat digit terakhir merupakan nomor urut penerbitan NIK yang diproses secara otomatis dengan SIAK.

Penerapan KTP berbasis NIK telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk

Kependudukan secara nasional dan perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan yang bersangkutan;
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana;
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh peraturan Menteri.

### 3. Fungsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Menurut tim advokasi dan sosialisasi, fungsi *E-KTP* adalah :

- a. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi sehingga semua warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya;
  - c. Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP palsu dan KTP ganda, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu;
  - d. Bahwa *E-KTP* merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009 dan Perpres No. 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara nasional. Dengan demikian mempermudah Masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.
4. Tahap Pengurusan *E-KTP*

Dalam tahap pembuatan *E-KTP*, pemerintah menetapkan beberapa tahapan secara umum yaitu :

- a. Pembacaan biodata; warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat;

- b. Foto; warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu, foto *E-KTP* hanya dilakukan satu kali dan tidak bisa diganti dalam jangka waktu waktu 5 Tahun kecuali kartu tersebut hilang sebelum waktu perpanjangan;
- c. Perekaman tanda tangan ; warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam komputer dan disimpan untuk identitas warga;
- d. Scan sidik jari; scan sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, apabila warga mengalami kecacatan pada salah satu jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja;
- e. Scan retina mata; tahapan ini dilakukan untuk menjamin keakuratan diri dari warga tersebut karena scan sidik jari tidak menjamin keakuratan *E-KTP*, bisa saja ketika dilakukan scan sidik jari, warga tersebut memakai jari orang lain untuk itu dilakukan scan retina mata karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain;
- f. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan/keterangan sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan, dan sidik jari
- g. Penduduk dipersilahkan menunggu untuk hasil proses pencetakan setelah pembuatan.

#### **D. Tinjauan Empiris**

Empiris adalah suatu keadaan yang berdasarkan pada kejadian nyata yang pernah dialami. Di dalam empiris, pengalaman (kejadian nyata) menjadi dasar yang sangat mutlak, bila ada pernyataan data itu empiris, berarti data

tersebut didasarkan pada penelitian ataupun eksperimen yang telah dilakukan. Fokus utama dari penelitian yang bersifat empiris adalah informasi harus didapat dari pengamatan yang terjadi di dunia nyata, dan pengamatan itu harus disajikan berupa data. Data pada penelitian empiris terdapat dua jenis yaitu data kuantitatif dan data kualitatif, data kuantitatif disajikan dengan angka dan data kualitatif dijabarkan dengan kalimat.

Empiris dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati oleh indera manusia, sehingga cara atau metode yang digunakan tersebut bisa diketahui dan diamati juga oleh orang lain. Penelitian empiris adalah penelitian yang bersifat menjelajah (eksplorator), melukiskan (deskriptif), dan menjelaskan (eksplanatori). Penelitian empiris adalah suatu penelitian yang berfokus meneliti suatu fenomena atau keadaan dari objek penelitian secara detail dengan menghimpun kenyataan yang terjadi serta mengembangkan konsep yang ada.

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan gambaran dan memperjelas kerangka berfikir dalam pembahasan, disamping itu juga bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam penelitian ini. Untuk itu dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan yang menyangkut tentang *E-KTP*. Penelitian mengenai Analisis Pengaruh faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* belum banyak dilakukan, namun ada beberapa penelitian yang serupa yang menyangkut tentang *E-KTP* yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan saran dalam penelitian ini, diantaranya :

Pertama, jurnal Edu Sutriadi, dkk (2018). Universitas Negeri Makassar, Fakultas Ilmu Administrasi Publik yang berjudul Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja, Transmigrasi Kabupaten Soppeng. Penyajian data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara informan serta dokumen lainnya. Acuan dalam mengukur tingkat keefektifan dalam memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada penelitian ini menggunakan teori Lubis (1987:35) yaitu 1) Efisiensi Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Koordinasi antara Pimpinan dan Bawahan, 4) Responsivitas Pegawai serta, 5) Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang keefektifan pelayanan *E-KTP* pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja Transmigrasi Kabupaten Soppeng, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu, pelaksanaan pelayanan *E-KTP* masih belum cukup efektif karena hasil penelitian di lapangan yang didasarkan pada lima pokok penelitian yaitu 1) efisiensi pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) koordinasi pimpinan dan bawahan, 4) responsivitas pegawai serta, 5) sarana dan prasarana. Dari hasil kelima fokus penelitian, efisiensi pelayanan serta sarana dan prasarana belum efektif, sedangkan prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai sudah efektif.

Kedua, jurnal Erna Supriyanti, dkk (2016). Universitas Pandanaran Semarang, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang). Dalam melakukan

penelitian ini dilakukan analisis data dengan cara analisis kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS , alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda, uji t, dan uji f.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu :

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai koefisien regresi kualitas pelayanan ( $b_1$ ) sebesar 0,322 dan t hitung (6,766) > t tabel (1,984) atau sig t  $0,000 < 0,05$  dengan demikian H1 diterima dari tabel t pengaruh motivasi terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 6,766.
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana nilai koefisien regresi fasilitas ( $b_2$ ) sebesar 0,284 dan t hitung (5,990) > t tabel (1,984) atau sig t  $0,000 < 0,05$  dengan demikian H2 diterima dari tabel t pengaruh fasilitas terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 5,990.
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang, hal ini dibuktikan dalam analisis statistik dimana f hitung (124,486) > f tabel (3,090) atau sig f  $(0,000) < 0,05$ , dengan demikian H3 diterima dari tabel f pengaruh motivasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang sebesar 124,486.

4. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,714 yang berarti variasi perubahan kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang dipengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 71,4%, sedangkan sisanya 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Ketiga, jurnal Nurvadilla (2012). Universitas Negeri Makassar, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-EL Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini yaitu :

1. Kualitas pelayanan pada kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik.
2. Tingkat kepuasan Masyarakat pada Kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi tersebut.

Ke empat, jurnal Nova I Tamara, dkk (2018). Universitas Sam Ratulangi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang sifatnya deskriptif eksplanatori dengan metode penelitian menggunakan metode survey dengan kuesioner.

Hasil dari penelitian ini yaitu :

1. Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.

2. Keandalan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
3. Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
4. Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
5. Empati berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
6. Bukti Langsung berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.

Ke lima, jurnal Fahmi Rezha, dkk (2017). Universitas Brawijaya Malang, Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan.

Hasil dari penelitian ini yaitu :

1. Dari analisis didapat koefisien determinasi sebesar 0,758, artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan Masyarakat yang lain tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Secara parsial subvariabel bukti fisik, daya tanggap, reliabilitas, jaminan dan empati berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Subvariabel reliabilitas yang meliputi menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan

pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, dan menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, merupakan subvariabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kualitas Masyarakat yang mendapatkan pelayanan perekaman e-KTP di Kota Depok. Adapun rangkuman dari penelitian terdahulu diatas dimuat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Edu Sutriadi, Dahlan, Djamil Hasim dkk (2018)	Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja, Transmigrasi Kabupaten Soppeng.	Pelaksanaan pelayanan E-KTP masih belum cukup efektif karena hasil penelitian di lapangan yang didasarkan pada lima fokus penelitian yaitu 1) efisiensi pelayanan, 2) prosedur pelayanan, 3) koordinasi pimpinan dan bawahan, 4) responsivitas pegawai serta, 5) sarana dan prasarana. Dari hasil kelima fokus penelitian, efisiensi pelayanan serta sarana dan prasarana belum efektif, sedangkan prosedur pelayanan, koordinasi

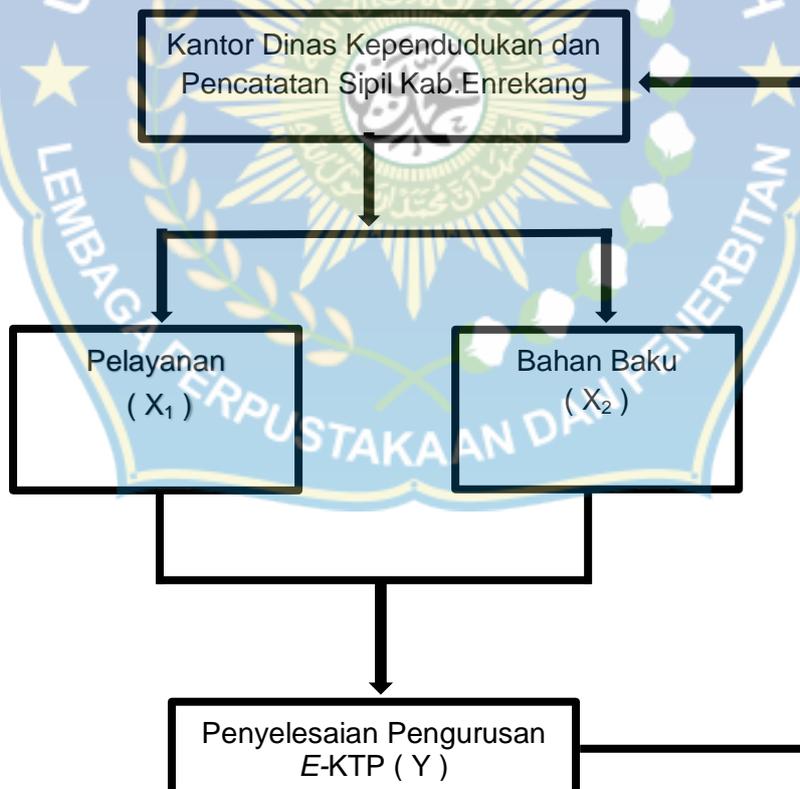
			pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai sudah efektif.
2	Erna Supriyanti, Moh Mukeri Warso, Maria M Minarsih (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang).	1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang. 2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang 3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sambirejo Semarang
3	Nurvadilla (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-EL Pada Kantor	1. Kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik.

		Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu	2. Tingkat kepuasa Masyarakat pada Kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi tersebut.
4	Nova I. E. Tamara, Lisbeth Mananeke, Christoffel Kojo (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan	1. Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah. 2. Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah.
5	Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto (2017)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu	1. Variabel Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan 2. Secara parsial subvariabel bukti fisik, daya tanggap,

	Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok).	reliabilitas, jaminan dan empati berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.
--	---------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

### E. Kerangka Konsep

Konsep penelitian ini mengacu pada penganalisaan Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP*. Untuk memudahkan kegiatan penelitian yang akan dilakukan, maka dibuat kerangka konsep penelitian sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian**

## F. Hipotesis

Berdasarkan dari hasil pemaparan diatas, maka peneliti merumuskan hipotesis penelitian yaitu diduga bahwa Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Berpengaruh Terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sumber Penelitian**

##### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif, Menurut sidik (2014), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyatakan suatu situasi secara sistematis dalam bidang tertentu yang menjadi pusat pemikiran peneliti secara fakta. Sedangkan penelitian deskriptif kuantitatif menurut Margareta (2013) adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian sehingga diperoleh gambaran diantara variabel-variabel tersebut.

##### 1. Sumber Data Penelitian

Sumber data pada kajian penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat obyek penelitian. Sumber data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah data mengenai *E-KTP*.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

##### 1. Lokasi penelitian

Penentuan lokasi penelitian bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup dalam pembahasan dan sekaligus mempertajam obyek yang ingin diteliti yaitu *E-KTP*, Adapun lokasi penelitian yaitu pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## 2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, yang dimulai pada bulan Mei hingga juli 2019.

### C. Defenisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu variabel dependen atau variabel terikat yaitu penyelesaian pengurusan *E-KTP* (Y) dan variabel independen atau variabel bebas yaitu pelayanan ( $X_1$ ) dan ketersediaan bahan baku ( $X_2$ ).

1. Pelayanan ( $X_1$ ) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai atribut dimensi pelayanan yang diberikan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam pengurusan *E-KTP*.
2. Ketersediaan bahan baku ( $X_2$ ) didefinisikan sebagai atribut sarana dan prasarana yang disiapkan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam pengurusan *E-KTP*.
3. Penyelesaian Pengurusan *E-KTP* (Y) sebagai objek yang dipengaruhi variabel-variabel dalam penelitian ini.

**Tabel 3.1**  
**DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL**

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Pelayanan ( $X_1$ )	Variabel sebagai atribut dimensi pelayanan yang diberikan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam pengurusan <i>E-KTP</i> .	Para pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.
Ketersediaan bahan baku ( $X_2$ )	Ketersediaan bahan baku didefinisikan sebagai atribut sarana dan prasarana yang disiapkan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam pengurusan <i>E-KTP</i> .	Ketersediaan bahan baku untuk pembuatan <i>E-KTP</i>
Penyelesaian Pengurusan <i>E-KTP</i> ( $Y$ )	<i>E-KTP</i> sebagai objek yang dipengaruhi variabel-variabel dalam penelitian ini.	Masyarakat

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Pengertian Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016), adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Berdasarkan pengertian diatas, maka populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah penduduk yang ada di Kabupaten Enrekang. Berdasarkan data terakhir Tahun 2019 dari total 234.797 jumlah penduduk Kabupaten Enrekang, yang wajib KTP adalah sebesar 159.379 jiwa dan yang sudah memiliki *E-KTP* atau telah melakukan perekaman sebesar 133.879 jiwa, artinya penduduk yang belum memiliki *E-KTP* berjumlah 25.500 jiwa.

### 2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono ( 2016 ) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Arikunto (2010:134-185) sampel adalah sebagian atau wakil besar populasi yang diteliti. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian populasi yang hendak diteliti dan mewakili karakteristik populasi, apabila populasi penelitian berjumlah atau kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel penelitian dapat diambil antara 10-15% atau 20-25%. Berdasarkan jumlah populasi sebesar 25.500 jiwa dengan mengambil persentase 15%, maka sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Arikunto sebagai berikut:



## 2. Observasi / pengamatan

Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan juga pencatatan yang dilakukan secara sengaja dan sistematis yang terjadi dalam suatu kelompok orang yang mengacu pada syarat-syarat dan aturan penelitian.

## 3. Kuesioner / angket

Kuesioner/angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Dalam penelitian ini sesuai dengan pemaparan diatas, peneliti mengumpulkan data dengan cara membagikan kuesioner/angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan, dalam hal ini responden yang dilibatkan adalah Masyarakat dan Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang berkaitan dengan pelayanan, ketersediaan alat dan bahan baku pembuatan E-KTP.

Adapun skala yang digunakan peneliti dalam instrument ini adalah skala likert. Skala likert adalah nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan itu dijumlahkan sehingga mencapai nilai total. Skala likert secara umum menggunakan peringkat lima angka penilain, yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Skor Pilihan Jawaban Responden**

No	Pilihan	Skor
1	(SS) = Sangat setuju	5
2	(S) = Setuju	4
3	(RR) = Ragu-ragu	3
4	(TS) = Tidak setuju	2
5	(STS) = Sangat tidak setuju	1

#### 4. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan acuan yang diperoleh dari buku-buku serta berbagai penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul dalam penelitian ini.

#### F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis kuantitatif untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menggunakan *software spss 20*.

Data yang berhasil dikumpulkan kemudian akan diolah menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji variabel independen yaitu pelayanan ( $X_1$ ) dan ketersediaan bahan baku ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu penyelesaian pengurusan *E-KTP* ( $Y$ ) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

##### 1. Regresi linear berganda

Regresi linear berganda bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain.

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

Keterangan :

$Y$  = *E-KTP*

$a$  = konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_1$

$X_1$  = Pelayanan

$\beta_2$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_2$

$X_2$  = Ketersediaan bahan baku

$e$  = Error

## 2. Uji Validitas

Uji validitas ditujukan untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu angket didalam mendefinisikan suatu variabel, atau dengan kata lain mampu memperoleh data yang akurat dari variabel yang diteliti. Adapun syarat minimum dari penelitian ini untuk dianggap memenuhi syarat adalah apabila nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid. Begitupun sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung  $<$  dari nilai  $r$  tabel, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan tidak valid.

## 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Alat ukur yang akan digunakan adalah *Cronbachalpha* melalui program komputer *excel/analysis dan spss*. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbachalpha*  $> 0,60$ .

## 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji  $t$ , uji  $t$  dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yakni Pelayanan dan Bahan Baku terhadap variabel terikat yakni Penyelesaian Pengurusan E-KTP. Dasar pengambilan keputusan uji  $t$  adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  atau  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ .
- b. Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### 1. Sejarah Singkat Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Enrekang Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Enrekang untuk melaksanakan urusan Kependudukan, Pencatatan Sipil Dan Penyelenggaraan Pelayanan-pelayanan sesuai bidang tugasnya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2011. Dalam upaya mengoptimalkan kegiatan pelayanan masyarakat yang berada di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka perlu ditetapkan suatu kerangka/konsep acuan grand desain yang terarah, terencana, dan terukur sebagai upaya untuk mewujudkan visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

##### 2. Kondisi Masyarakat Kabupaten Enrekang dari Tahun ke Tahun

Kabupaten Enrekang adalah salah satu Daerah tingkat II di Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten Enrekang terletak pada posisi 236 Km dari Makassar arah Utara yang berbatasan langsung dengan Kabupaten

Pinrang di sebelah Barat, Kabupaten Sidrap di sebelah Selatan, Kabupaten Tanah Toraja di sebelah Utara, dan Kabupaten Luwu di sebelah Timur.

Luas wilayah Kabupaten Enrekang yaitu 1.786,01 Km<sup>2</sup> yang terbagi kedalam 12 Kecamatan, 17 Kelurahan, dan 112 Desa yang berada pada posisi 3°14'36" sampai dengan 3°50'0" LS dan 119°40'53" sampai dengan 120°6'33" BT. Kabupaten Enrekang terdiri dari pegunungan dan bukit-bukit yang memanjang sepanjang 95 Km dari perbatasan Kabupaten Sidrap sampai ke perbatasan Kabupaten Tanah Toraja.

Luas wilayah Kabupaten Enrekang mencapai 85% Daerah pegunungan dan bukit-bukit, sedangkan 15% adalah dataran rendah dengan kisaran ketinggian antara 47-3.239 MDPL. Berdasarkan pada kondisi alam Kabupaten Enrekang yang didominasi oleh pegunungan dan bukit-bukit, kondisi ini mendukung wilayah Kabupaten Enrekang sebagai wilayah yang memiliki potensi untuk dikembangkan yaitu dalam sektor pertanian dan perkebunan, hal ini dibuktikan dengan sebagian besar masyarakat di Kabupaten Enrekang bermata pencaharian disektor pertanian dan perkebunan. Adapun ketinggian wilayah Kabupaten Enrekang meliputi ketinggian wilayah dataran yaitu 13.841 DPL (7,74%), ketinggian wilayah landai yaitu 12.758 DPL (7,14%), ketinggian wilayah agak curam 75.175 DPL (42,39%) dan ketinggian wilayah curam yaitu 76.287 DPL (42,71%).

### 3. Visi dan Misi Organisasi

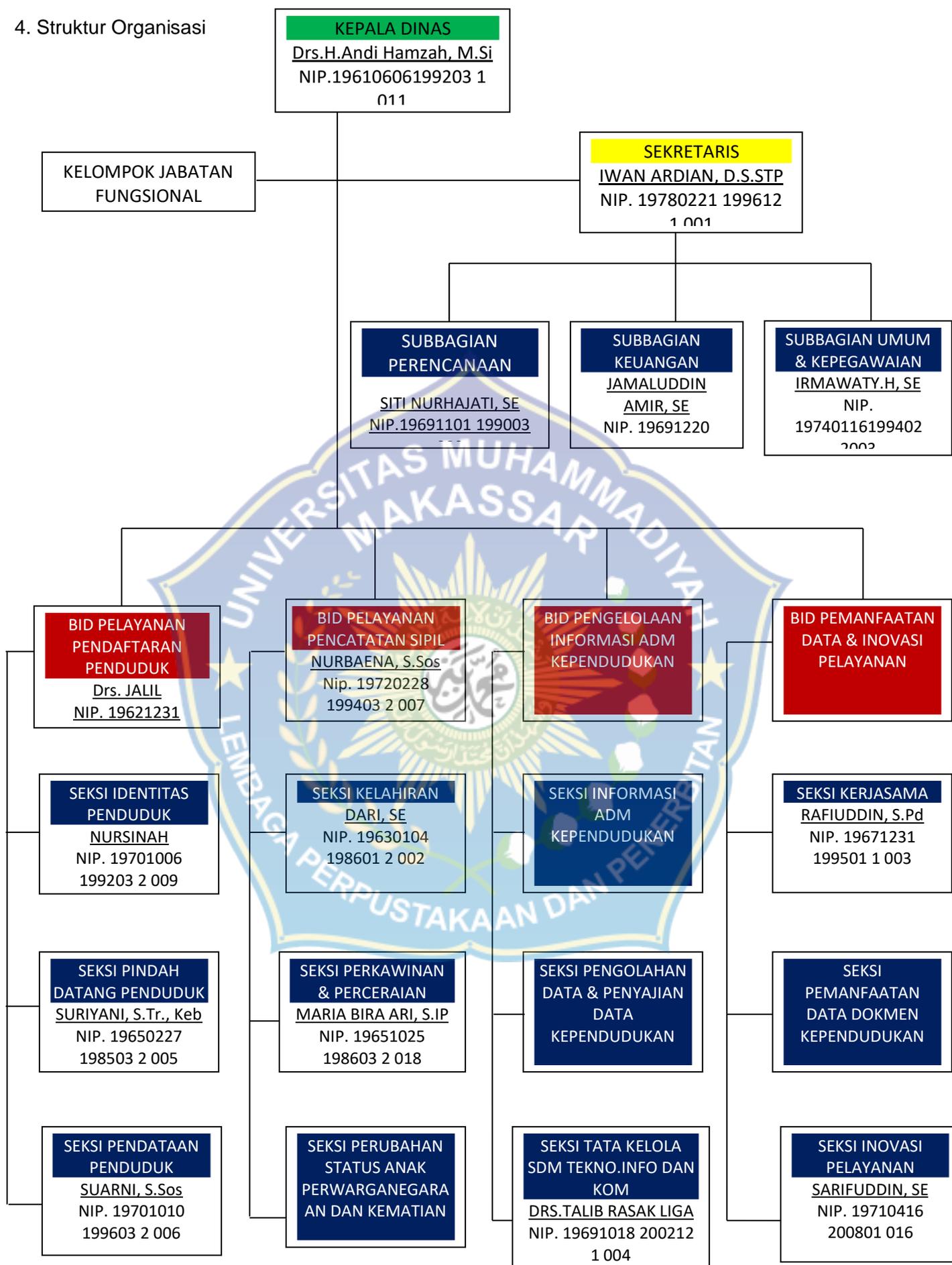
#### c. Visi Organisasi

“Terwujudnya Pusat Data dan Informasi Kependudukan yang Akurat, Tertib Dan Dinamis Berbasis Teknologi Informasi Melalui Gerbang Emas”.

#### d. Misi Organisasi

- 1). Meningkatkan profesionalisme SDM yang berorientasi pelayanan kualitas (*service quality*) dengan memberikan pelayanan secara ramah, akurat, cepat dan transparan.
- 2). Meningkatkan kualitas database kependudukan dan pencatatan sipil melalui pengelolaan database berbasis teknologi informasi.
- 3). Meningkatkan kapasitas sumber daya yang meliputi SDM, teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.
- 4). Meningkatkan kualitas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas untuk kepuasan Masyarakat dengan merujuk pada standar operasional pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Struktur Organisasi



Gambar 4.1  
Struktur Organisasi

## 5. Job Description

### a. Kepala Dinas

Mempunyai tugas memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dalam hal melaksanakan urusan Kependudukan, Pencatatan Sipil dan penyelenggaraan pelayanan sesuai bidang tugasnya.

### b. Sekretaris

Mempunyai tugas melaksanakan urusan umum dan melaksanakan bidang kepegawaian, keuangan serta perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan sekretariat dipimpin juga oleh sekretaris.

### c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan, dokumentasi, perlengkapan dan urusan rumah tangga Dinas.

### d. Sub Bagian Perencanaan

Mempunyai tugas melaksanakan pengkajian, pengumpulan dan penyiapan bahan sesuai kebutuhan perencanaan Dinas.

### e. Sub Bagian Keuangan

Mempunyai tugas melaksanakan urusan Penata Usahaan Administrasi Keuangan serta merumuskan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas-tugas di Sub Bagian serta membuat laporan secara berkala.

f. Bidang Pendaftaran Penduduk/Kepala Bidang

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat tugas laporan tugas Pendaftaran Penduduk.

g. Seksi Identitas Penduduk/Kepala Seksi

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Seksi Identitas Penduduk.

h. Seksi Perpindahan dan Mutasi Penduduk/Kepala Seksi

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Seksi Perpindahan dan Mutasi Penduduk.

i. Seksi Pencatatan dan Pelaporan Identitas dan Mutasi Penduduk

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Seksi Pencatatan dan Pelaporan Identitas dan Mutasi Penduduk.

j. Bidang Pencatatan Sipil/Kepala Bidang

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Bidang Pencatatan Sipil.

k. Seksi Akta Perkawinan dan Pembatalan Perkawinan/Kepala Seksi

Tugas membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Seksi Akta Perkawinan dan Pembatalan Perkawinan.

I. Seksi Pencatatan dan Pelaporan Pelayanan Akta Pencatatan Sipil/Kepala Seksi.

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan tugas Seksi Pencatatan dan Pelaporan Pelayanan Akta Pencatatan Sipil.

m. Bidang Pengolahan Data Dan Informasi Kependudukan/Kepala Bidang

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan Bidang Pengolahan Data dan Informasi Kependudukan.

n. Seksi Analisa Data dan Informasi Kependudukan

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek, dan membuat laporan Seksi Analisa Data dan Informasi Kependudukan.

o. Seksi pengembangan dan aplikasi system kependudukan

Mempunyai tugas merencanakan kegiatan, memberi petunjuk, memberi tugas, membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan

p. Seksi dokumentasi dan proyeksi kependudukan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang menjadi sampel-sampel dalam penelitian ini. Sebagaimana pada uraian sebelumnya telah dijelaskan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui hasil analisis

dari Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan tersebut, maka dilakukan pengumpulan data dan informasi melalui kuesioner penelitian yang dibagikan kepada para responden yang berjumlah 40 orang.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pegawai dan masyarakat Kabupaten Enrekang yang terpilih sebagai responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### Frequencies

#### Statistics

#### JENIS KELAMIN

N	Valid	40
	Missing	0

#### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	18	45.0	45.0	45.0
Valid PEREMPUAN	22	55.0	55.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa responden penelitian yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau sebesar 45,0% sedangkan untuk responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 22 orang atau sebesar 55,0%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan tingkat usia pegawai dan masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik responden berdasarkan usia**  
**Frequencies**

Statistics		
USIA		
N	Valid	40
	Missing	0

**Frequency Table**

USIA					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20<29	21	52.5	52.5	52.5
	30<39	8	20.0	20.0	72.5
	40<49	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa responden penelitian yang berusia antara 20-29 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 52,5%, responden yang berusia antara 30-39 tahun sebanyak 8 orang atau 20,0%, sedangkan untuk responden berusia 40-49 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 27,5%.

#### 4. Uji Validitas

Uji validitas merupakan sebuah uji data yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Persyaratan untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dikatakan valid. Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20 dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 4.3**  
uji validitas  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $Y$

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Ket
Pelayanan ( $X_1$ )	X1.1	0,725	0,312	Valid
	X1.2	0,768	0,312	Valid
	X1.3	0,734	0,312	Valid
	X1.4	0,810	0,312	Valid
	X1.5	0,652	0,312	Valid
	X1.6	0,801	0,312	Valid
	X1.7	0,836	0,312	Valid
	X1.8	0,772	0,312	Valid
	X1.9	0,711	0,312	Valid
	X1.10	0,793	0,312	Valid
	X1.11	0,711	0,312	Valid
	X1.12	0,711	0,312	Valid
Bahan Baku ( $X_2$ )	X2.1	0,674	0,312	Valid
	X2.2	0,723	0,312	Valid
	X2.3	0,712	0,312	Valid
	X2.4	0,647	0,312	Valid
	X2.5	0,716	0,312	Valid
	X2.6	0,473	0,312	Valid
	X2.7	0,708	0,312	Valid
	X2.8	0,631	0,312	Valid
	X2.9	0,730	0,312	Valid
	X2.10	0,584	0,312	Valid
	X2.11	0,692	0,312	Valid
	X2.12	0,584	0,312	Valid

Penyelesaian Pengurusan E-KTP (Y)	Y.1	0,376	0,312	Valid
	Y.2	0,335	0,312	Valid
	Y.3	0,384	0,312	Valid
	Y.4	0,345	0,312	Valid
	Y.5	0,588	0,312	Valid
	Y.6	0,618	0,312	Valid
	Y.7	0,480	0,312	Valid
	Y.8	0,531	0,312	Valid
	Y.9	0,582	0,312	Valid
	Y.10	0,558	0,312	Valid
	Y.11	0,566	0,312	Valid
	Y.12	0,583	0,312	Valid
	Y.13	0,615	0,312	Valid
	Y.14	0,549	0,312	Valid
	Y.15	0,424	0,312	Valid

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan dari hasil uji validitas diatas, dimana nilai  $r$  hitung  $>$  dari nilai  $r$  tabel, maka semua item yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur hubungan antara variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel  $Y$  adalah valid.

#### 5. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat ukur suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan pernyataan maupun pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner. Suatu instrumen kuesioner dikatakan handal (reliabel) apabila memiliki koefisien kehandalan (*cronbach alpha*) sebesar 0,60 atau lebih. Jika nilai reliabilitas  $>$  nilai *cronbach alpha* 0,60 maka butir-butir kuesioner dikatakan reliable.

**Tabel 4.4****Hasil uji reliabilitas  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan ( $X_1$ )	0,922	Reliabel
Bahan Baku ( $X_2$ )	0,876	Reliabel
Penyelesaian Pengurusan E-KTP (Y)	0,786	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 20

Berdasarkan pada tabel 4.4 diatas, dapat disimpulkan bahwa item-item pada indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel memiliki angka koefisien atau nilai *cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Oleh sebab itu instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dinyatakan reliabel.

#### 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengukur secara kuantitas adanya Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Untuk mengukur kuantitas variabel-variabel tersebut maka digunakan program komputer SPSS versi 20.

**Tabel 4.5**  
**Hasil Analisis Regresi Berganda**

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 <sup>a</sup>	.311	.274	2.86135

a. Predictors: (Constant), BAHAN BAKU ( $X_2$ ), PELAYANAN ( $X_1$ )

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28.585	9.378		3.048	.004
1 PELAYANAN (X <sub>1</sub> )	.242	.141	.234	1.716	.095
BAHAN BAKU (X <sub>2</sub> )	.457	.125	.498	3.652	.001

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)  
Sumber Data: Hasil Output SPSS Versi 20

Berdasarkan dari hasil olah data tersebut dengan menggunakan SPSS 20, maka dapat disajikan persamaan regresinya yaitu :

$$Y=28.585 + 0,242X_1 + 0,457X_2 + 0,05$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 28.585 menunjukkan bahwa bahwa jika variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> sama dengan nol, maka waktu penyelesaian pengurusan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang akan menurun.
- Koefisien regresi Pelayanan sebesar 0,242 menunjukkan bahwa apabila Pelayanan mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka waktu penyelesaian pengurusan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang akan meningkat sebesar 0,242.
- Koefisien Bahan Baku sebesar 0,457 menunjukkan bahwa apabila Bahan Baku mengalami peningkatan sebesar satu satuan maka waktu Penyelesaian Pengurusan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang akan meningkat sebesar 0,457.

## 7. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas yakni Pelayanan dan Bahan Baku terhadap variabel terikat yakni Penyelesaian Pengurusan E-KTP. Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji t.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Hipotesis**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
(Constant)	28.585	9.378			3.048	.004
1 Pelayanan (X <sub>1</sub> )	.242	.141	.234		1.716	.095
2 Bahan Baku (X <sub>2</sub> )	.457	.125	.498		3.652	.001

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)  
Sumber: Hasil output data SPSS 20

Berikut akan dijelaskan pengujian dari masing-masing variabel tersebut secara parsial.

Rumus untuk mencari nilai t tabel

$$Df = n - k \rightarrow Df = 40 - 3 = 37$$

Df = derajat kebebasan nilai residual

n = jumlah responden

k = jumlah variabel

### a. Variabel Pelayanan (X<sub>1</sub>)

Berdasarkan tabel coefficients diperoleh t hitung sebesar 1,716 dengan signifikansi 0,095. Untuk nilai t tabel pada regresi ini yakni 2,026. Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi

adalah sebesar  $0,095 > 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $1,716$  dan  $t$  tabel sebesar  $2,026$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP*. Adapun penyebab pelayanan tidak signifikansi, berdasarkan asumsi peneliti ada kemungkinan bahwa masyarakat yang menerima jasa layanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik dan maksimal dari petugas pelayanan, sehingga faktor pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP*.

b. Variabel Bahan Baku

Berdasarkan tabel coefficients diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $3,652$  dengan signifikansi sebesar  $0,001$  sedangkan untuk nilai  $t$  tabel pada regresi ini yakni  $2,026$ . Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan  $t$  hitung  $3,652 > 2,026$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Bahan Baku berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyelesaian Pengurusan *E-KTP*.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Banyak aspek yang membuat Masyarakat terkadang masih bermalasan dalam melengkapi identitas kependudukannya, sebut saja dalam hak kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang pada saat ini disebut Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*), hingga saat ini jumlah Masyarakat yang belum memiliki atau melakukan perekaman *E-KTP* di Kabupaten Enrekang jumlahnya terbilang masih sangat banyak. Jumlah tersebut dapat dilihat pada laporan Wajib KTP Masyarakat Kabupaten Enrekang untuk bulan Februari Tahun 2019 dibawah ini.

**Tabel 4.7**  
**Laporan Perekaman dan Pencetakan KTP-EI**

**LAPORAN PELAKSANAAN PEREKAMAN DAN PENCETAKAN KTP-EL**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN**  
**ENREKANG**  
**TANGGAL 28 FEBRUARI 2019**

**PROVINSI :SULAWESI SELATAN**  
**KABUPATEN/KOTA :ENREKANG**

NO	KODE WIL	KECAMATAN	DATA PENDUDUK DAN PEREKAMAN KTP-el (JIWA)			
			JUMLAH PENDUDUK UK	JUMLAH WAJIB KTP	TOTAL PENDUDUK WAJIB KTP SUDAH REKAM	
					PER TGL 28/02/2019 (BULAN INI)	PER TGL 31/01/2019 (BULAN LALU)
		<b>KABUPATEN/ KOTA</b>				
1		MAIWA	28625	19731	17414	17381
2		ENREKANG	39898	27585	21533	21458
3		BARAKA	24696	16763	13902	13873
4		ANGGERAJA	28877	19782	17720	17631
5		ALLA	25251	17180	14258	14080
6		BUNGIN	6206	4326	3218	3212
7		CENDANA	10544	7249	6034	5994
8		CURIO	18028	11594	10198	10157
9		MALUA	9253	6258	5658	5646
10		BUNTU BATU	15851	10320	8685	8671
11		MASALLE	15237	10135	8298	8240
12		BAROKO	12331	8456	6961	6904
Jumlah			234797	159379	<b>133,879</b>	<b>133,247</b>

Sumber: Data Primer Bulan Februari 2019

Berdasarkan pada data tersebut, diketahui jumlah penduduk sebesar 234.797 jiwa, jumlah penduduk wajib KTP sebesar 159.379 jiwa, jumlah

penduduk yang sudah melakukan atau sudah memiliki KTP sebanyak 133.879 jiwa. Jika jumlah wajib KTP kita kurangkan dengan jumlah penduduk yang sudah rekam atau sudah memiliki KTP maka hasilnya sebanyak 25.500 jiwa. Artinya jumlah penduduk yang belum memiliki atau melakukan perekaman KTP sebanyak 25.500 jiwa jumlah ini tentu bukanlah jumlah yang sedikit mengingat total penduduk Kabupaten Enrekang tidak mencapai jutaan jiwa, tentu hal ini perlu dikaji dan dilakukan pembenahan demi mengefisienkan tata kependudukan Masyarakat Kabupaten Enrekang.

Dari hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis yang dilakukan, variabel Pelayanan ( $X_1$ ), berdasarkan tabel coefficients diperoleh t hitung sebesar 1,716 dengan signifikansi 0,095. Untuk nilai t tabel pada regresi ini yakni 2,026. Hasil uji hipotesis tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah sebesar  $0,095 > 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 1,716 dan t tabel sebesar 2,026, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP. Variabel Bahan Baku ( $X_2$ ) berdasarkan tabel coefficients diperoleh nilai t hitung sebesar 3,652 dengan signifikansi sebesar 0,001 sedangkan untuk nilai t tabel pada regresi ini yakni 2,026. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dan t hitung  $3,652 > 2,026$  sehingga dapat disimpulkan bahwa Bahan Baku berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP.

Berdasarkan dari uraian hasil penelitian, adapun hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yakni penelitian Edi Sutriadi, Dahlan, Djamil Hasim dkk dengan judul penelitian Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Tenaga

Kerja, Transmigrasi Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian tersebut menyatakan pelaksanaan pelayanan *E-KTP* masih belum cukup efektif karena hasil penelitian dilapangan yang didasarkan pada lima fokus penelitian yaitu 1) Efisiensi pelayanan, 2) Prosedur pelayanan, 3) Koordinasi pimpinan dan bawahan, 4) Responsivitas pegawai, 5) Sarana dan prasarana. Dari hasil kelima fokus penelitian efisiensi pelayanan serta sarana dan prasarana belum efektif sedangkan prosedur pelayanan, koordinasi pimpinan dan bawahan, responsivitas pegawai sudah efektif. Hal ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab. Enrekang dimana ketersediaan bahan baku atau sarana dan prasarana berpengaruh positif.

Berdasarkan dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan bahan baku memiliki pengaruh besar terhadap pengurusan *E-KTP* jika dibandingkan dengan Pelayanan, meskipun pelayanan tidak berpengaruh positif akan tetapi juga diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi sebagaimana pada observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan yang diberikan, peneliti menemukan beberapa hal yang menurut peneliti perlu untuk ditingkatkan lagi seperti waktu pelayanan terhadap Masyarakat yang terkadang molor, Masyarakat sudah datang tepat waktu akan tetapi masih ada pegawai yang tidak standby ditempat pelayanan atau belum datang, waktu pelayanan berdasarkan pengamatan peneliti juga terbilang cukup lama, serta fasilitas yang tersedia belum memadai.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis data mengenai pengaruh faktor pelayanan dan ketersediaan bahan baku terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP* dimana hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa pengujian determinasi menunjukkan faktor pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP*, dan untuk ketersediaan bahan baku berpengaruh positif terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP*. Dengan demikian dapat ditarik beberapa kesimpulan berdasarkan hasil analisis diatas :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap waktu penyelesaian pengurusan *E-KTP* dimana nilai signifikansi sebesar  $0,095 > 0,05$  sedangkan untuk variabel Bahan Baku berpengaruh signifikan dimana nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ .
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP* dikarenakan  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dimana  $t \text{ hitung}$  sebesar  $1,716 <$  dari  $t \text{ tabel}$  sebesar  $2,026$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh positif yang ditimbulkan terhadap penyelesaian pengurusan *E-KTP*. Sedangkan untuk variabel Bahan Baku terdapat pengaruh yang signifikan terhadap waktu penyelesaian pengurusan *E-KTP*, hal ini ditunjukkan dengan nilai  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dimana  $t \text{ hitung}=3,652$  dan nilai  $t \text{ tabel}=2,026$ .

## B. SARAN

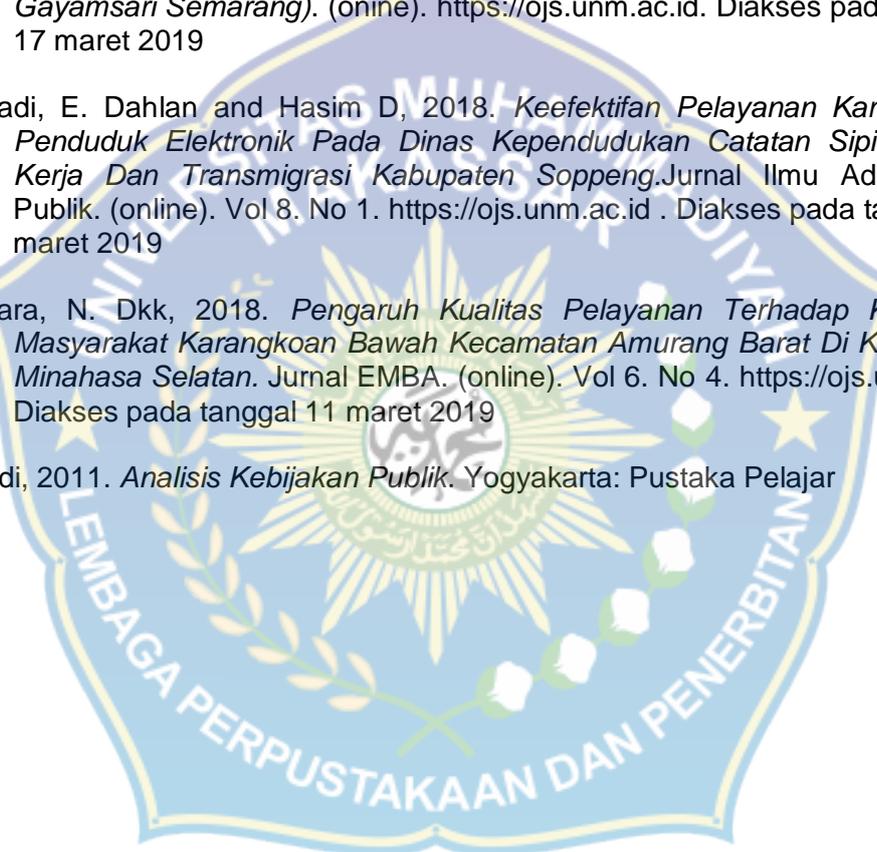
Berdasarkan dari kesimpulan diatas, maka adapun saran yang dapat diberikan kepada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang adalah sebagai berikut :

1. Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang untuk kedepannya lebih memperhatikan masalah bahan baku yang tersedia guna meningkatkan kualitas serta meminimalisir waktu yang digunakan dalam pembuatan dan penyelesaian pengurusan E-KTP hal demikian diharapkan agar masyarakat kedepannya tidak lagi bermalas-malasan dalam melengkapi identitas kependudukannya.
2. Diharapkan kedepannya kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan dapat ditingkatkan, meskipun pada hasil penelitian berdasarkan angket, faktor pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap waktu penyelesaian pengurusan E-KTP akan tetapi berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan belum maksimal dan juga fasilitas untuk pengunjung yang disediakan masih kurang memadai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan E-KTP*
- \_\_\_\_\_, *Undang-Undang No 23 Pasal 64 Ayat 3 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan: e-journal parlemen*
- \_\_\_\_\_, *Peraturan Presiden No 26 Tahun 2009 Tentang KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional jo Perpres No 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Perpres No 26 Tahun 2009*
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Fauziah, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar
- IGusti N.A, 2014. *Manajemen Penyajian Data Sederhana*. Cetakan ke 1. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Komaruddin, 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gaja Mada Press
- Margareta, Shinta, 2013. *Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan*, Universitas Pendidikan Indonesia,(online), Repository. Upi. Edu
- Moenir, Has, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edisi V. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu, 2010. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Nurvadilla, 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Ktp-El Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu*. (online). <https://ejournal.iugm.ac.id>, diakses pada tanggal 10 maret 2019
- Salim peter, Salim Yenni. 2012: *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*
- Septiani Retno, 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik*. Skripsi. Bandar Lampung: Universitas Lampung. <https://ejournal.ip.fisif-unmul.ac.id>, Diakses Pada Tanggal 10 Maret 2019
- Sidik P, Salahuddin. 2014. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu

- Sinambela, Sampara, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiono, Dedy dkk, 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanti E, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang)*. (online). <https://ojs.unm.ac.id>. Diakses pada tanggal 17 maret 2019
- Sutriadi, E. Dahlan and Hasim D, 2018. *Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. (online). Vol 8. No 1. <https://ojs.unm.ac.id> . Diakses pada tanggal 11 maret 2019
- Tamara, N. Dkk, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Karangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal EMBA*. (online). Vol 6. No 4. <https://ojs.uho.ac.id>. Diakses pada tanggal 11 maret 2019
- Wiradi, 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar



*L*

*A*

*M*

*P*

*I*

*R*

*A*

*N*



## KUESIONER PENELITIAN

### **ANALISIS PENGARUH FAKTOR PELAYANAN DAN KETERSEDIAAN BAHAN BAKU TERHADAP PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP** (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang )

#### **A. TUJUAN KUESIONER PENELITIAN**

Kuesioner ini bertujuan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan pelayanan, ketersediaan bahan baku, dan penyelesaian pengurusan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang. Penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen di Universitas Muhammadiyah Makassar. Saya selaku peneliti sangat menghargai partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimah kasih.

#### **B. IDENTITAS RESPONDEN**

Pilih salah satu jawaban pada setiap pertanyaan/ Pernyataan dengan memberi tanda (√).

- a. Nama : ( boleh dirahasiakan )  
b. Jenis kelamin :  
c. Usia :  
d. Pekerjaan :  
e. Alamat :

SS = sangat Setujuh

TS = Tidak Setujuh

S =Setujuh

STS = sangat Tidak Setujuh

RR = Ragu-ragu

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Pertanyaan/pernyataan tentang pelayanan ( $X_1$ )

No	Indikator pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan saya					
2	Pegawai selalu ada ditempat pelayanan					
3	Pegawai serius dalam melayani saya					
4	Pegawai memberikan solusi atas keluhan saya					
5	Pelayanan pegawai cepat dan tepat waktu					
6	Pegawai tidak pilih kasih dalam melayani					
7	Pegawai melayani saya dengan ramah					
8	Pegawai melayani saya sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang tersedia					
9	Pegawai memberikan pelayanan dengan tepat waktu kepada saya					
10	Pegawai memberikan penjelasan kepada saya tentang prosedur pelayanan yang disediakan					
11	Pegawai menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi masyarakat					
12	Kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan saya sangat baik					

## KUESIONER PENELITIAN

### B. Pertanyaan/pernyataan tentang ketersediaan bahan baku ( $X_2$ )

No	Indikator pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Sarana dan prasarana yang disediakan pemerintah dalam pembuatan <i>E-KTP</i> cukup memadai					
2	Fasilitas pembuatan <i>E-KTP</i> tersedia dengan lengkap					
3	Semua peralatan pembuatan <i>E-KTP</i> yang tersedia berfungsi dengan baik					
4	Bahan/material pembuatan <i>E-KTP</i> terbilang cukup mudah didapatkan					
5	Ketersediaan bahan baku dapat menghambat proses pembuatan <i>E-KTP</i>					
6	Ketersediaan jaringan internet/WIFI sebagai fasilitas pendukung dalam proses penyelesaian pembuatan <i>E-KTP</i> cukup bagus					
7	Pemerintah menyediakan seluruh fasilitas kantor yang diperlukan dalam pembuatan <i>E-KTP</i>					
8	Jumlah petugas dalam pembuatan dan pengurusan <i>E-KTP</i> tercukupi					
9	Kondisi peralatan pembuatan <i>E-KTP</i> yang tersedia dalam keadaan baik					
10	Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan <i>E-KTP</i> tersedia dengan baik tercukupi					
11	Pemerintah cepat tanggap dalam menyediakan fasilitas kantor yang dibutuhkan					
12	Kelengkapan peralatan yang dimiliki petugas pelaksana tersedia dengan lengkap					

## KUESIONER PENELITIAN

### C. Pertanyaan/pernyataan tentang penyelesaian pengurusan E-KTP (Y)

No	Indikator pertanyaan	Pilihan jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Proses penyelesaian pembuatan E-KTP tidak memakan waktu lama					
2	Proses pengurusan E-KTP terbilang cukup mudah atau tidak rumit					
3	Pengurusan E-KTP dapat selesai dalam waktu satu hari					
4	Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan/permohonan perekaman E-KTP cukup sederhana					
5	Penyelesaian pengurusan E-KTP sering terhambat karena keterbatasan bahan baku yang tersedia					
6	Keterbatasan jumlah blangko E-KTP menjadi faktor utama penghambat pengajuan permohonan perekaman EKTP					
7	Terdapat pemberlakuan khusus pegawai terhadap masyarakat dalam pengurusan E-KTP					
8	Pengetahuan pegawai terhadap pengurusan kartu identitas E-KTP sangat baik					
9	Pelayanan pegawai dalam pengurusan E-KTP sangat baik					
10	Pegawai cepat tanggap dalam merespon kebutuhan saya					
11	Fasilitas yang disediakan oleh pegawai sesuai dengan harapan saya					
12	Saya merasa puas dengan pengurusan E-KTP yang cukup muda					
13	Pegawai memiliki skill yang baik dalam mengoperasikan mesin/peralatan pembuatan E-KTP					
14	Pegawai melayani masyarakat tanpa ada perlakuan istimewa					
15	Pegawai selalu siap membantu masyarakat dalam pengurusan E-KTP					

Lampiran 2

NO	VARIABEL X1 ( Pelayanan )												Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
6	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	55
11	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
16	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	56
18	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
23	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	53
24	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	54
25	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	53
26	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	50
36	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
37	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	52
38	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
39	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	54
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rata-Rata	4.25	4.2	4.3	4.175	4.13	4.35	4.3	4.1	4.05	4.13	4.05	4.05	50.075

Lampiran 3

NO	VARIABEL X2 ( Bahan Baku )												Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	59
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	51
22	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	53
23	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	53
24	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	54
25	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	51
26	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53
27	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	52
28	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	51
29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
30	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	53
31	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	53
32	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	53
33	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	52
34	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	52
35	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	52
36	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	49
37	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	51
38	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	53
39	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	52
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Rata-Rata	4.325	4.15	4.225	4.35	4.28	4.25	4.23	4.28	4.25	4.2	4.23	4.28	51.025

Lampiran 4

NO	VARIABEL Y (Penyelesaian Pengurusan E-KTP )															TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
9	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	66	
10	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
11	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	65	
12	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	64	
13	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	65	
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	64	
15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	64	
16	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64	
17	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	64	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	62	
19	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	66	
20	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	66	
21	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	64	
22	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	64	
23	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	62	
24	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	65	
25	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	67	
26	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
27	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
28	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	65	
29	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	65	
30	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	
31	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	65	
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	62	
34	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	65	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	62	
36	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	62	
37	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	64	
38	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62	
39	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
Rata-Rata	4.33	4.2	4.4	4.3	4.2	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	4.2	4.3	4.3	4.28	4.3	4.33	64.05

### Frequencies

**Statistics**

JENIS KELAMIN

N	Valid	40
	Missing	0

**JENIS KELAMIN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	18	45.0	45.0	45.0
Valid PEREMPUAN	22	55.0	55.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

### Frequencies

**Statistics**

USIA

N	Valid	40
	Missing	0

### Frequency Table

**USIA**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20<29	21	52.5	52.5	52.5
30<39	8	20.0	20.0	72.5
40<49	11	27.5	27.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	









	Sig. (2-tailed)	.248	.020	.069	.000	.539	.000	.267	.000	.071		.267	.117	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	.777*	.458*	.629*	.232	.662*	-.129	.427*	.204	.518*	.180	1	.607*	.692*
X2. n														
11	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.149	.000	.428	.006	.206	.001	.267		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	.409*	.393*	.417*	.135	.446*	.024	.204	.373*	.420*	.252	.607*	1	.584*
X2. n														
12	Sig. (2-tailed)	.009	.012	.007	.406	.004	.883	.206	.018	.007	.117	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson Correlation	.674*	.723*	.712*	.647*	.716*	.473*	.708*	.631*	.730*	.584*	.692*	.584*	1
Tot al. n														
Sk or	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

### Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Skor Total
Y.1	1	.137	.274	.290	.137	.092	.051	-.174	.170	.053	.339*	.216	.051	.012	.088	.376*
		1	.398	.087	.070	.398	.570	.756	.342	.293	.744	.032	.181	.756	.943	.588
			1	.232	.473**	.140	-.035	.070	.104	.064	.180	.104	.104	-.064	.039	.137
Y.2				1	.398	.832	.666	.524	.696	.267	.524	.524	.696	.810	.398	.035

	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.27	.23		.01	.23		-		.25						
	Correlati	4	2	1	.08	.23	.06	.13	.06	.25	-.105	.303	-.061	.252	-.023	.386*
Y.3	on															
	Sig. (2-	.08	.14		.91	.14	.71	.40	.71	.11	.520	.058	.711	.116	.889	.014
	tailed)	7	9		4	9	1	6	1	6						.014
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.29	.47	.01		.07	.16		-							
	Correlati	0	3**	8	1	.07	.16	.00	.16	.12	.392*	.032	.032	-.129	.208	.051
Y.4	on															
	Sig. (2-	.07	.00	.91		.66	.31	.98	.31	.42	.012	.843	.843	.429	.198	.756
	tailed)	0	2	4		6	9	5	9	9						.029
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.13	.14	.23	.07		.38	.20	.24	.33						
	Correlati	7	0	2	0	1	.0*	4	2	9*	.180	.242	.380*	.473*	.300	.137
Y.5	on															
	Sig. (2-	.39	.39	.14	.66		.01	.20	.13	.03	.267	.133	.016	.002	.060	.398
	tailed)	8	0	9	6		6	6	3	3						.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.09	.03	.06	.16	.38		.16	.46	.42	.433*					
	Correlati	2	5	1	2	0	1	2	7**	0**	.200	.333*	.550*	.504*	.092	.618*
Y.6	on															
	Sig. (2-	.57	.83	.71	.31	.01		.31	.00	.00	.005	.216	.036	.000	.001	.570
	tailed)	0	2	1	9	6		9	2	7						.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.05	.07	.13	.00	.20	.16		.29	.24						
	Correlati	1	0	5	3	4	2	1	1	8	.392*	.420*	.291	.248	.208	-.069
Y.7	on															
	Sig. (2-	.75	.66	.40	.98	.20	.31		.06	.12	.012	.007	.069	.123	.198	.673
	tailed)	6	6	6	5	6	9		9	3						.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson		.10		.16	.24	.46	.29		.16	.577*					
	Correlati	.15	4	.06	2	2	7**	1	1	2	.200	.467*	.162	.378*	.092	.531*
Y.8	on															
	Sig. (2-	.34	.52	.71	.31	.13	.00	.06		.31	.000	.216	.002	.319	.016	.570
	tailed)	2	4	1	9	3	2	9		9						.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Pearson	.17		.25		.33	.42	.24	.16							
Y.9	Correlati	0	.06	2	.12	.33	.42	.24	.16	1	.112	.420*	.162	.498*	.330	.409*
	on		4		9		0**	8	2							



Pearson																	
Sk	.376*	.335*	.384*	.345*	.588**	.618**	.480**	.531**	.582**	.558*	.566*	.583*	.615*	.549*	.424*		1
orT																	
on																	
ota	.017	.035	.014	.029	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006		
Sig. (2-																	
tailed)																	
N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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



Lampiran 8

2. Uji Reliabilitas

**Reliability  
Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	45.82	8.661	.651	.917
X1.2	45.87	8.676	.709	.914
X1.3	45.77	8.538	.656	.918
X1.4	45.90	8.656	.763	.912
X1.5	45.95	9.228	.586	.919
X1.6	45.72	8.256	.736	.914
X1.7	45.77	8.230	.784	.911
X1.8	45.97	9.102	.730	.914
X1.9	46.02	9.563	.674	.918
X1.10	45.95	8.921	.750	.913
X1.11	46.02	9.563	.674	.918
X1.12	46.02	9.563	.674	.918

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	12

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	46.70	11.292	.594	.864
X2.2	46.88	11.087	.650	.861
X2.3	46.80	11.138	.637	.861
X2.4	46.68	11.353	.560	.866
X2.5	46.75	11.013	.638	.861
X2.6	46.78	11.717	.334	.884
X2.7	46.80	11.395	.643	.862
X2.8	46.75	11.526	.547	.867
X2.9	46.78	11.256	.667	.860
X2.10	46.83	11.840	.504	.869
X2.11	46.80	11.446	.624	.863
X2.12	46.75	11.679	.494	.870

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	59.72	10.307	.245	.786
Y.2	59.82	10.507	.217	.787
Y.3	59.70	10.267	.252	.786
Y.4	59.78	10.435	.219	.788
Y.5	59.82	9.789	.496	.766
Y.6	59.80	9.651	.527	.763
Y.7	59.78	10.025	.367	.776
Y.8	59.80	9.908	.427	.771
Y.9	59.78	9.717	.482	.766
Y.10	59.85	9.926	.466	.768
Y.11	59.80	9.805	.467	.768
Y.12	59.80	9.754	.487	.766
Y.13	59.78	9.615	.521	.763
Y.14	59.75	9.782	.442	.770
Y.15	59.72	10.153	.298	.782

Lampiran 9

3. Analisis regresi linear berganda

**Regression**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BAHAN BAKU (X2), PELAYANAN (X1) <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 <sup>a</sup>	.311	.274	2.86135

a. Predictors: (Constant), BAHAN BAKU (X2), PELAYANAN (X1)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	136.970	2	68.485	8.365	.001 <sup>b</sup>
	Residual	302.930	37	8.187		
	Total	439.900	39			

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)

b. Predictors: (Constant), BAHAN BAKU (X2), PELAYANAN (X1)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.585	9.378		3.048	.004
	PELAYANAN (X1)	.242	.141	.234	1.716	.095
	BAHAN BAKU (X2)	.457	.125	.498	3.652	.001

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)

## Hasil Uji Hipotesis

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28.585	9.378		3.048	.004
1 Pelayanan (X1)	.242	.141	.234	1.716	.095
1 Bahan Baku (X2)	.457	.125	.498	3.652	.001

a. Dependent Variable: PENYELESAIAN PENGURUSAN E-KTP (Y)



## Laporan Perekaman dan Pencetakan KTP-EI

**LAPORAN PELAKSANAAN PEREKAMAN DAN PENCETAKAN KTP-EL  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
ENREKANG  
TANGGAL 28 FEBRUARI 2019**

**PROVINSI :SULAWESI SELATAN  
KABUPATEN/KOTA :ENREKANG**

NO.	KODE WIL	KECAMATAN	DATA PENDUDUK DAN PEREKAMAN KTP-el (JIWA)			
			JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH WAJIB KTP	TOTAL PENDUDUK WAJIB KTP SUDAH REKAM	
					PER TGL 28/02/2019 (BULAN INI)	PER TGL 31/01/2019 (BULAN LALU)
		<b>KABUPATEN/ KOTA</b>				
1		MAIWA	28625	19731	17414	17381
2		ENREKANG	39898	27585	21533	21458
3		BARAKA	24696	16763	13902	13873
4		ANGGERAJA	28877	19782	17720	17631
5		ALLA	25251	17180	14258	14080
6		BUNGIN	6206	4326	3218	3212
7		CENDANA	10544	7249	6034	5994
8		CURIO	18028	11594	10198	10157
9		MALUA	9253	6258	5658	5646
10		BUNTU BATU	15851	10320	8685	8671
11		MASALLE	15237	10135	8298	8240
12		MAROKO	12331	8456	6961	6904
Jumlah			234797	159379	<b>133,879</b>	<b>133,247</b>

Sumber: Data Primer Bulan Februari 2019

Lampiran 12

TRANSKRIP OBSERVASI

Tanggal Pengamatan : 01 juli 2019  
Jam : 08.30-11.00 WITA  
Disusun Jam : 20.00-21.00 WITA  
Kegiatan yang dibservasi : Pelayanan Pengurusan *E-KTP* dan Fasilitas Yang Disediakan

Transkrip Observasi	Pada hari senin, tanggal 01 juli 2019 peneliti menyaksikan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Kegiatan pelayanan tersebut tidak hanya dilakukan oleh para pegawai tetapi juga dilakukan oleh siswa-siwa yang sedang Magang. Pada hari yang sama, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap fasilitas kerja yang tersedia untuk pegawai dan juga fasilitas yang disediakan untuk para masyarakat.
Tanggapan Pengamat	Dari kegiatan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang yang dilakukan oleh para pegawai dan siswa magang dapat diberikan kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sudah baik dan bagus, tetapi belum sepenuhnya maksimal seperti yang diharapkan pada umumnya. Pelayanan yang diberikan perlu lebih ditingkatkan lagi untuk memberikan kualitas layanan yang lebih optimal. Untuk fasilitas kerja pegawai dan fasilitas umum yang disediakan untuk masyarakat yang tersedia belum cukup memadai.



Gambar 1. Proses  
pengurusan E-KTP



Gambar 2. Pelayanan  
terhadap masyarakat



Gambar 3. Proses  
pengambilan data penelitian



Gambar 4. Antrian masyarakat  
pemohon perekaman E-KTP



Gambar 5. Antrian proses pengurusan E-KTP



Gambar 6. Pelayanan terhadap masyarakat



Gambar 7. Pengisian kuesioner oleh responden



Gambar 8. Proses pengisian kuesioner oleh responden



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

No. 10 TAHUN 1440 H/2019 M

Tentang

**PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIV. MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Universitas Muhammadiyah Makassar, setelah :

- Menimbang : 1. Untuk tertib administrasi dalam penulisan dan penyusunan skripsi mahasiswa di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unismuh Makassar dipandang perlu mengeluarkan surat keputusan untuk dosen pembimbing.  
2. Untuk maksud diatas, maka perlu diatur dalam satu surat keputusan.
- Mengingat : 1. Qaidah Perguruan Tinggi Muhammadiyah Tahun 1999  
2. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar 2001  
3. Peraturan yang berlaku di lingkungan Univ. Muhammadiyah Makassar
- Memperhatikan : Usulan Kaprodi Manajemen, pada tanggal 18 Maret 2019 M.

Dengan memohon inayah Allah Swt,

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan :

Pertama : Mengangkat dosen pembimbing skripsi mahasiswa:

Nama : Junisdar  
Stambuk : 105720519915  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing I : Drs. H. Sanusi, AM, SE, M.Si.  
Pembimbing II : St. Marhumi, SE., MM

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Cetakan E-KTP (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Enrekang.

- Kedua : Seluruh pembiayaan menyangkut dosen pembimbing dan penguji dibebankan berdasarkan peraturan yang berlaku di lingkungan Unismuh Makassar.
- Ketiga : Surat keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dan berakhir setelah yudisium mahasiswa yang bersangkutan.
- Keempat : Surat keputusan ini akan diperbaiki atau ditinjau kembali, apabila terdapat kesalahan atau kekeliruan.

Ditetapkan di : Makassar

Pada tanggal : 18 Maret 2019

DEKAN,

Ismail Rasulong, SE, MM.  
NBM: 903 078

Tembusan :

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Kaprodi di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
3. Masing-masing Mahasiswa



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 1492/05/C.4-VIII/III/1440/2019

11 Ramadhan 1440 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

16 May 2019 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Bupati Enrekang

Cq. Ka. Kantor Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu

di -

Enrekang

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 365/C.4-II/V/40/2019 tanggal 16 Mei 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **JUNISDAR**

No. Stambuk : **10572 0519915**

Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Jurusan : **Manajemen**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan dan Ketersediaan Bahan Baku terhadap Penyelesaian dalam Pengurusan E-KTP (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang)"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 18 Mei 2019 s/d 18 Juli 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



**Dr.Ir. Abubakar Idhan,MP.**

**NBM 101 7716**



**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Jenderal Sudirman Km. 3 Pinang Enrekang Telp/Fax (0420)-21079*  
**ENREKANG**

Enrekang, 20 Mei 2019

Nomor : 217/DPMPTSP/IP/V/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala DISDUKCAPIL Kab. Enrekang  
Di  
Kec. Enrekang

Berdasarkan surat dari Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1492/05/C.4-VIII/III/1440/2019, tanggal 16 Mei 2019, menerangkan bahwa mahasiswi tersebut di bawah ini :

Nama : Junisdar  
Tempat Tanggal Lahir : Sabbang, 06 April 1995  
Instansi/Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Dusun Tambuka Desa Tole Kec. Towoti Kab. Luwu Timur

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul : **"Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Dalam Pengurusan E-KTP (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang)."**

Dilaksanakan mulai, Tanggal 20 Mei 2019 s/d 18 Juli 2019

Pengikut/Anggota :-

Pada Prinsipnya dapat menyetujui kegiatan tersebut diatas dengan ketentuan:

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Pemerintah/Instansi setempat.
2. Tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan
3. Mentaati semua peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas fotocopy hasil Skripsi kepada Bupati Enrekang Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

Demikian untuk mendapat perhatian

l. a. n. BUPATI ENREKANG  
Kepala DPM PTSP Kab. Enrekang



**HARWAN SAWATI, SE**  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
Nip : 19670329 198612 1 001

Tembusan Yth :

01. Bupati Enrekang ( Sebagai Laporan).
02. Asisten Administrasi Umum Setda Kab. Enrekang.
03. Kepala BAKESBANG POL Kab. Enrekang.
04. Camat Enrekang.
05. Universitas Muhammadiyah Makassar.
06. Yang Bersangkutan (*Junisdar*).
07. Perteinggal.



**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan. Pasar Baru. No. 07 Enrekang.  
**ENREKANG**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : / Disdukcapil/ VII /2019

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Drs.H. ANDI HAMZAH, M.Si  
NIP : 19610606 199203 011  
Pangkat/Gol : PEMBINA UTAMA MUDA. IV/C  
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan ini menerangkan :

Nama : JUNISDAR  
Nim : 105720519915  
Tempat/Tanggal Lahir : Sabbang, 06 April 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Dan Ketersediaan Bahan Baku Terhadap Penyelesaian Pengurusan E-KTP (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang )

Adalah benar, yang bersangkutan diatas telah melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang pada tanggal 20 Mei – 18 juli 2019

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Enrekang, 16 Mei 2019

KEPALA DINAS



## BIOGRAFI PENULIS



Junisdar panggilan idha lahir di Sabbang pada tanggal 06 April 1995 dari pasangan suami isteri Bapak Sapara dan Ibu Jumiaty. Peneliti adalah anak ketiga dari 5 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Tole Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur.

Menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 267 Lampesue pada tahun 2007 dengan lama study 5 tahun. Lulus pendidikan Sekolah Menengah Pertama tahun 2010 di MTs Ponpes Al-Fur'qan Noling dan lulus dari MA Yaminas Noling pada tahun 2013. Ketika duduk di bangku sekolah menengah pertama, ia aktif di organisasi ekstrakurikuler, diantaranya Pramuka, Seni Bela Diri, serta aktif di organisasi OSIS.

Pada tahun 2015, ia melanjutkan kuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar mengambil program S1 Manajemen. Sampai dengan penulisan Skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai Mahasiswi program S1 Manajemen di Universitas Muhammadiyah Makassar.

