

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TANDING MARGA
TERHADAP PELAYANAN E-KTP MENGGUNAKAN METODE
SERVQUAL DI KECAMATAN SUNGAI ROTAN
KABUPATEN MUARA ENIM**



Skripsi

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Komputer pada Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh:

Akbar Wijaya

162021045

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TANDING MARGA
TERHADAP PELAYANAN E-KTP MENGGUNAKAN METODE
***SERVQUAL* DI KECAMATAN SUNGAI ROTAN**
KABUPATEN MUARA ENIM

Oleh:
Akbar Wijaya
162021045

Telah Disetujui Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer S1 Pada
Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Palembang

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama


Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN. 1088893/0210038202

Dosen Pembimbing Pendamping


Apriansyah, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN. 1339399/0204049001


Dekan Fakultas Teknik
Ir. A. Junaidi, M.T
NBM/NIDN: 763050/0202026502


Ketua Program Studi Teknologi Informasi
Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN. 1088893/0210038202

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DESA TANDING MARGA TERHADAP PELAYANAN E-KTP MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DI KECAMATAN SUNGAI ROTAN KABUPATEN MUARA ENIM”,

Oleh “Akbar Wijaya”, Dengan “NIM. 162021045”. Laporan Skripsi Ini Telah Diuji Dan Disahkan Oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informasi Konsentrasi Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Muhammadiyah Palembang Pada Tanggal 21 Agustus 2025 Dan Telah Dinyatakan LULUS / ~~TIDAK LULUS~~.

Palembang, 21 agustus 2025
Mengetahui,
Universitas Muhammadiyah
Palembang Fakultas Teknik
Ka. Program studi teknologi
Informasi



Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN. 1088893/0210038202

Tim penguji,
Ketua
Penguji,

Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN. 1088893/0210038202

Penguji I,

Kemas Muhammad Wahyu Hidayat, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 1255881/0225068904

Penguji II,

Jimmie, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN: 1340253/0222047702

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Wijaya

NIM : 162021045

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan sebuah karya asli serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dengan baik (Sarjana) di Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang atau Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis saya (Skripsi) merupakan hasil murni memiliki gagasan, pokok permasalahan, serta hasil penilaian saya sendiri, tanpa kerja sama terhadap pihak lain melainkan dengan arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis saya (Skripsi) tidak terdapat karya serupa pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertera tertulis dengan jelas dicantumkan nama pengarang serta memasukkan kedalam daftar Pustaka.
4. Karya tulis saya (Skripsi) yang dihasilkan sudah melakukan pengecekan dengan kesahihan menggunakan tuntutan yang dipublikasikan melalui internet sehingga bisa diakses secara daring.
5. Dengan ini surat pernyataan yang saya buat secara sungguh-sungguh serta apabila terbukti terdapat penyimpangan terhadap ketidaksesuaian dari pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan serta perundang-undangan akademik Program Studi di Fakultas Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2025



Akbar Wijaya
162021045

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Hidup Yang Tidak Dipertaruhkan Tidak Akan mungkin Dimenangkan. Berani
Mempertaruhkan Apa Yang Kita Punya Untuk Apa Yang Kita Dapat. Teruslah Melangkah
Mengikuti Keyakinanmu, Berhentilah Sejenak Jika Kamu Lelah. Tapi Ingat, Jangan Menyerah
Apalagi Berbalik Arah. Apapun Yang Terjadi Tetaplah Bangga Terhadap Dirimu Sendiri”*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil’alamin, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Untuk orang paling istimewa dalam hidupku yaitu Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan yang terbaik. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Bapak dan Ibu Dosenku Izinkanlah aku mengantarkan ucapan terima kasih untukmu, sebagai dosen pembimbing yang telah bersedia mengantarkanku untuk mendapatkan gelar sarjana.
3. Untuk para sahabatku terima kasih telah memberikan semangat, do’a dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. TI bukan lagi sekadar alat bantu pelengkap, tetapi telah menjadi fondasi utama dalam mengelola data, menyampaikan informasi, serta mendukung pengambilan keputusan di berbagai *sector*. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayan E-KTP menggunakan metode *Servqual* di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : 1) *Tangible* (Bukti Terukur) berdasarkan hasil ststistik uji t untuk variabel Variabel *Tangible* (Bukti Terukur) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga pada pelayanan E-KTP. 2) *Reability* (Kehandalan) berdasarkan hasil ststistik uji t untuk variabel variabel *Reability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga pada pelayanan E-KTP, 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) berdasarkan hasil ststistik uji t variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga pada pelayanan E-KTP, 4) *Assurance* (Jaminan) Berdasarkan hasil ststistik uji t untuk variabel variabel *Assurance* (Jaminan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga pada pelayanan E-KTP, dan 5) *Emphaty* (Kemudahan dan Komunikasi) berdasarkan hasil ststistik uji t variabel *Emphaty* (Kemudahan dan Komunikasi) tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga pada pelayanan E-KTP.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, E-KTP, Metode *Serqual*

ABSTRACT

The development of information technology (IT) has brought a major impact on various aspects of human life. IT is no longer just a complementary tool, but has become the main foundation in managing data, conveying information, and supporting decision making in various sectors. The purpose of this study is to determine the level of satisfaction of the people of Tanding Marga Village towards E-KTP Services using the Servqual method in Sungai Rotan District, Muara Enim Regency. The research method used in this study is the quantitative research approach, which is the type of research used in this study. Based on the analysis that has been done, the following conclusions can be drawn: 1) Tangible (Measurable Evidence) based on the results of the t-test statistics for the Tangible Variable (Measurable Evidence) variable does not affect the satisfaction of the people of Tanding Marga Village on E-KTP services. 2) Reliability (Reliability) based on the statistical results of the t-test for the variable Reliability (Reliability) has an effect on the satisfaction of the people of Tanding Marga Village on E-KTP services, 3) Responsiveness (Responsiveness) based on the statistical results of the t-test for the variable Responsiveness (Responsiveness) has no effect on the satisfaction of the people of Tanding Marga Village on E-KTP services, 4) Assurance (Guarantee) Based on the statistical results of the t-test for the variable Assurance (Guarantee) has no effect on the satisfaction of the people of Tanding Marga Village on E-KTP services, and 5) Empathy (Ease and Communication) based on the statistical results of the t-test for the variable Empathy (Ease and Communication) has no effect on the satisfaction of the people of Tanding Marga Village on E-KTP services.

Keywords: Public Satisfaction, E-KTP, Servqual Method

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayanan E-KTP Menggunakan Metode *Servqual* Di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim” ini tepat waktu. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mata kuliah skripsi pada Jurusan Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Salam menyelesaikan Skripsi ini penulis telah melibatkan beberapa pihak, oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah.
2. Ir. A. Junaidi, M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Karnadi, S.Kom., M.Kom selaku kepala Prodi Teknologi Informasi dan selaku dosen pembimbing utama.
4. Apriansyah, S.Kom., M.Kom sebagai dosen pembimbing pendamping
5. Orang tua tercinta serta teman-teman seperjuangan yang sudah memberi semangat dan motivasi yang baik.

Saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Palembang, Agustus 2025

Akbar Wijaya
162021045

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Analisis.....	11
2.2 Kepuasan.....	11
2.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
2.2.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.....	13
2.3 Pelayanan	14
2.3.1 Unsur-unsur Pelayanan	14
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.4 Metode <i>ServQual</i>	16

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Populasi dan Sample	30
3.5 Variabel Penelitian.....	31
3.6 Instrumen Penelitian	33
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	34
3.8 Hipotesis.....	35
3.9 Kerangka Penelitian	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil	38
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden.....	38
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.3.1 Uji Validitas	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	47
4.4 Pengujian Hipotesis.....	47
4.4.1 Uji Secara Simultan (Uji F)	48
4.4.2 Uji T (Parsial).....	48
V. KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Variabel Penelitian	33
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Sebelumnya.....	20
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	34
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas <i>Tangible</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas <i>Reability</i>	44
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas <i>Assurance</i>	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas <i>Empaty</i>	45
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat (Y).....	46
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Simultan (Uji F).....	48
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Parsial (Uji T)	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Kuesioner Untuk Responden.....	
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	
Lampiran 3. Data Tabulasi.....	
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	
Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah membawa dampak besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. TI bukan lagi sekadar alat bantu pelengkap, tetapi telah menjadi fondasi utama dalam mengelola data, menyampaikan informasi, serta mendukung pengambilan keputusan di berbagai sector [1]. Sistem informasi modern memfasilitasi pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan distribusi informasi secara terstruktur dan sistematis. Melalui pemrosesan data yang akurat dan efisien, informasi yang dihasilkan dapat digunakan oleh pengambil keputusan untuk menentukan langkah-langkah strategis, yang pada akhirnya menciptakan data baru. Proses ini dikenal sebagai *information cycle*, yaitu sebuah siklus informasi yang terus berulang dalam mendukung kegiatan organisasi secara berkesinambungan. Dalam praktiknya, sistem ini memungkinkan berbagai institusi, baik publik maupun swasta, untuk bekerja lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Oleh karena itu, pemanfaatan TI telah menjadi kebutuhan penting bagi pembangunan dan peningkatan layanan kepada masyarakat di era digital saat ini [2].

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) telah menjangkau hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pemerintahan. Di bidang pendidikan, TI digunakan dalam pembelajaran daring dan manajemen akademik. Sektor kesehatan memanfaatkan TI untuk pencatatan data pasien dan layanan telemedis. Dunia usaha mengandalkan e-commerce dan pemasaran digital

untuk memperluas jangkauan pasar. Dalam pemerintahan, TI diterapkan guna menciptakan administrasi yang lebih efisien, termasuk pelayanan dokumen kependudukan [3]. Digitalisasi mendukung efisiensi kerja, transparansi, serta mempercepat proses birokrasi. Penerapan TI yang tepat juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat. Meski demikian, keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan komitmen pemerintah dalam mengelola perubahan secara berkelanjutan.

Di Indonesia, transformasi digital menjadi agenda penting dalam pembangunan nasional. Pemerintah secara aktif mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung efektivitas pelayanan publik dan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Peningkatan penetrasi internet dan kepemilikan perangkat digital seperti smartphone telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan digital [4]. Berbagai kebijakan seperti SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) dan program Desa Digital menunjukkan keseriusan pemerintah dalam membangun infrastruktur digital yang inklusif. Adanya aplikasi layanan publik, sistem informasi pendidikan, hingga sistem kesehatan digital, membuktikan bahwa pemanfaatan TI semakin merata di berbagai sektor. Meski demikian, tantangan seperti ketimpangan akses di daerah terpencil, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi hambatan dalam pemerataan teknologi. Oleh karena itu, dibutuhkan kebijakan yang tidak hanya membangun

infrastruktur, tetapi juga memberdayakan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi secara optimal.

Penerapan teknologi komunikasi dan informasi di bidang pemerintahan berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan [5]. Pemerintahan elektronik atau E-Government merupakan penggunaan teknologi informasi (seperti website, internet dan mobile computing) oleh pemerintah untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, pelaku bisnis dan pemerintahan [6]. Dalam proses pengembangan E-Government, pada dasarnya memiliki 4 (empat) tahapan, yaitu persiapan, penerapan, pematangan dan pematapan.

Prinsip pemerintahan yang baik dituangkan dalam regulasi UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Harapannya agar pemerintah di berbagai level dapat menjalankan pemerintahan yang memberikan pelayanan public yang optimal bagi masyarakat. Amanah UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan-kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Dengan berlakunya regulasi tersebut diharapkan dapat memberikan komunikasi dan kedekatan hubungan antara aparatur daerah dengan masyarakat menjadi semakin intensif [7]

Transformasi digital di Indonesia tidak hanya terjadi di pusat pemerintahan atau wilayah perkotaan, tetapi juga mulai menjangkau wilayah-wilayah perdesaan. Pemerintah mendorong desa untuk mengembangkan sistem informasi desa, digitalisasi pelayanan administrasi, serta pemanfaatan platform digital untuk kebutuhan masyarakat. Digitalisasi desa dilakukan melalui pendampingan dan pelatihan aparatur desa agar dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan publik secara mandiri. Masyarakat desa juga mulai terbiasa dengan sistem berbasis daring, meskipun dalam praktiknya masih menghadapi keterbatasan jaringan internet, perangkat, dan kemampuan teknis. Implementasi teknologi informasi di desa diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat proses administrasi, dan membangun basis data penduduk yang akurat. Pemerintah melalui berbagai program seperti Smart Village dan Desa Digital mendorong desa-desa untuk memanfaatkan TIK dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan sistem informasi desa, aplikasi pelayanan administrasi, dan media sosial menjadi sarana efektif dalam menjangkau dan melayani warga secara lebih cepat dan transparan.

Desa Tanding Marga merupakan salah satu desa yang berda di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim. Desa Tanding Marga terletak di Jalan Raya Sungai Rotan. Desa Tanding Marga memiliki luas wilayahnya 10,13 KM² jumlah penduduk 2.728 jiwa. Banyaknya masyarakat Desa Tanding Marga yang melakukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menggunakan aplikasi (E-KTP) di Kecamatan Sungai Rotan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat Desa Tanding Marga. Peneliti memilih Desa Tanding Marga karena

populasi di Desa tersebut mayoritas memiliki pekerjaan sebagai petani, dan ingin melihat ukuran kepuasan masyarakat desa tersebut dari pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan dalam pembuatan E-KTP, dan periode dalam penelitian ini yaitu pada saat periode serentak pembuatan E-KTP.

Namun, realisasi program ini di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, minimnya pelatihan bagi aparat desa, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas digital. Di Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim, pelayanan E-KTP masih berjalan lambat dan belum optimal, Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim masih mengalami kendala antara lain masih ada masyarakat yang belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain. sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan analisis yang sistematis untuk mengukur kualitas pelayanan E-KTP di tingkat desa, salah satunya dengan menggunakan metode SERVQUAL yang dapat menggambarkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan publik.

Servqual (Service Quality) adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah

perusahaan atau organisasi kepada pelangganya serta pemakai yang menggunakan aplikasi tertentu. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1985. *Servqual* berfokus pada perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diberikan. *Servqual* mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan, yaitu: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati):. Model *Servqual* sering digunakan oleh perusahaan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan mereka, serta untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan cara yang lebih sistematis dan terukur [8].

Berdasarkan latar belakang diatas perlu adanya analisis tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *E-KTP* di Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim menggunakan metode *Servqual*. Dari pemikiran diatas menunjukan bahwa penulis tertarik untuk melakukan peneitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayan E-KTP Menggunakan Metode *Servqual* Di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, Maka dapat di edentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menggunakan E-KTP belum maksimal dikarenakan aplikasi yang digunakan sering terjadi erorr.

2. Kurangnya fasilitas komputerisasi yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Sungai Rotan sehingga tidak dapat mengimbangi banyaknya masyarakat yang datang membuat E-KTP.
3. Sebagian masyarakat Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan merasa kesulitan dalam pembuatan E-KTP karena dikarenakan jauhnya jarak dari desa ke Kantor Kecamatan dan juga sulitnya regulasi yang ada.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan yang akan dibahas oleh peneliti yaitu bagaimana kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayan E-KTP Menggunakan Metode *Servqual* Di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim?

1.4 Batasan Masalah

Ruang lingkup masalah penelitian perlu dibatasi agar topik yang dibahas dalam penelitian ini tetap terbatas dan penelitian lebih terarah. Ruang lingkup batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayan E-KTP menggunakan metode *Servqual* di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim.
2. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Servqual*.
3. Responden di dapatkan dengan kuesioner yang dibagikan di wilayah Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga Terhadap Pelayanan E-KTP menggunakan metode *Servqual* di Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan bagi peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Bagi Peneliti

Adapun manfaat yang diharapkan bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan baru bagi peneliti dalam analisis tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan metode *Servqual*.
2. Dapat mengembangkan keterampilan yang diperlukan bagi karir di masa depan

1.6.2 Bagi Universitas Muhammadiyah Palembang

Adapun manfaat penelitian bagi Universitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan teori mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat dengan metode *Servqual* bagi peneliti selanjutnya.

2. Sebagai bahan masukan bagi Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menambah referensi sebagai sumber untuk penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang.

1.6.3 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi faktor penting sebagai bahan pertimbangan bagi Kantor Kecamatan Sungai Rotan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim Terhadap Pelayan E-KTP menggunakan metode *Servqual*.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab yang saling berhubungan satu sama lain. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini hasil analisa menggambarkan landasan masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi kajian teoritis yang membahas temuan-temuan penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menggambarkan perkembangan pemeriksaan, strategi yang digunakan, metode yang digunakan, pengembangan dan penerapan metode, data

yang dikaji, sistem penelitian, informasi yang dipertimbangkan, dan teknik investigasi yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas hasil yang diperoleh dari pengolahan data primer dalam penelitian ini sehingga untuk sampai pada kesimpulan dan melakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai penarikan kesimpulan terhadap analisis yang dilakukan dan saran-saran dari hasil yang telah didapatkan dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriansyah (2022) Desain User Interface Aplikasi Registrasi Pelanggan Pt. Icon(+) Palembang Berbasis Mobile
- [2] Noveriyanto, B, Nisa, L, C, & Bahtiar, A, S. (2018). E-Government Sebagai Layanan Komunikasi Pemerintah Kota Surabaya. *Profetik Jurnal Komunikasi*, 11(1), 37-53.
- [3] R. Tianingrum and H. N. Sopiany, "Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar," *Pros. Semin. Nas. Mat. dan Pendidik. Mat.*, pp. 440–446, 2017, [Online]. Available: http://pmat-unsika.eu5.org/Prosiding/64RisnaTianingrum_SESIOMADIKA-2017.pdf.
- [4] M. Barrimi et al., "Konsep Analisis," *Encephale*, vol. 53, no. 1, pp. 59–65, 2013, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>.
- [5] Armansyah (2024) Analisis Pemanfaatan Teknologi Komunikasi dan Informasi Digital Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Utara. *Journal Of Computer Science And Informatics Engineering (Cosie)* Vol. 03, No. 1
- [6] Warjiyono, Warjiyono, & Hellyana, C. M. (2018). Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Desa Jagalempeni Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(2), 139. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>.
- [7] World Bank. "The Global Findex Microdata 2017".<https://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/3324>. (diakses pada 6 November 2019).
- [8] Barnes, S. J. and Vidgen R. "Webqual: an exploration of Web site Quality." *European Conference in Information Systems*, Vienna 2000.
- [9] Arya Rifqi Pratama "Pengaruh Kualitas Website (WeQual 4.0) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Repository Universitas Airlangga"
- [7] Ernawati (2024) Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Keuangan Di Kabupaten Serang, Provinsi Banten. *Jurnal Bina Bnagsa Ekonomika* Vol. 17 No. 1
- [10] Khairunnisa, Sri Wasiyanti (2018) " Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0"
- [11] Syaifur Rahmatullah, Dini 4Silvi Purnia, Rizky T5riasmoro (2019) "Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultiiral School dengan Metode WeQual 4.0".
- [12] Kepmenpan (2004) Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan,

- [13] Mokoginta (2023) Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Publik Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Manado. Jurnal MABP Volume 5 Nomor 1
- [14] Budiono (2023). The Effect of Competence and Compensation on Employee Performance at PT. Transfarma Medica Indah Jakarta with Work Discipline as Intervening Variable. International Journal of Innovative Science and Research Technology, 8
- [15] Apriliana (2022) Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. Jurnal Maneksi Vol 11, No. 2
- [16] Nurcholis (2005) Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Jakarta: PT.Grasindo
- [17] Lewis,. Gilman. (2005) The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- [18] Barata, Atep Adya. (2004) Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- [19] Tjiptono (1997) Prinsip-prinsip Total Quality Service,. Yogyakarta: Andi Offset.
- [20] Agnes Manik, Irma Salamah, Eka Susanti (2017) “Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya”
- [21] Nyhajirin (2024) Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Tahapan Penelitian. Journal Genta Mulia Volume 15, Number 1
- [22] Putri Dwi Utami (2020) “Pengaruh Kualitas Website SIPON KEDUTEN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0”.
- [23] Rijali (2014) Analiasa Data Kualitatif. |Jurnal Alhadharah. Vol. 17 No. 33
- [24] Khairunnisa, Sri Wasiyanti (2018) Pengukuran Kualitas Website Pemerintah Depok Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0”
- [25] Syaifur Rahmatullah, (2019) Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultiirral School dengan Metode WeQual 4.0”.
- [26] Agnes Manik, Susanti (2017) Pengaruh Metode WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Website Politeknik Negeri Sriwijaya”
- [27] Putri Dwi Utami (2020) Pengaruh Kualitas Website SIPON KEDUTEN Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0”.
- [28] Arsip Desa Tanding Marga (2024) Dokumentasi arsip Desa Tanding Marga Kecamatan Sungai Rotan Kabupaten Muara Enim.
- [29] Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- [30] Riduwan, Skala. (2012). Pengukuran Variabel-variabel Penelitian, Bandung: Alfabeta

- [31] Fauziyah (2023) Instrumen Tes Dan Non Tes Pada Penelitian.. Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar, Volume 08 Nomor 03,
- [32] Sugiyono (2011) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- [33] Sugiyono (2013) Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta.
- [34] Lestari, K (2019) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi My Pertamina Di Kota Palembang Menggunakan Metode Service Quality (*Servqual*)”.
- [35] Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- [36] Hidayat, K.M.W (2023) Pengembangan Aplikasi E-Voting Untuk Pemilihan RT/RW Menggunakan Metode Waterfall di Lingkungan Masyarakat Daerah Macan Lindungan Bukit. Jurnal Nasional Ilmu Komputer Vol. 4, No. 4