Pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang

Marlina*[1], Sapri[2],Muhammad Ikbal[3]
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang[1,2,3]
*e-mail: Marlinalucky676@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan pembuatan KTP menjadi salah satu bentuk layanan dasar yang wajib diberikan secara cepat, efektif, dan efisien. Namun, di beberapa daerah, kualitas pelayanan sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung yang tersedia. Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketersediaan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui tingkat ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, (2) mengetahui tingkat kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, dan (3) mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian peningkatan pelayanan publik, serta manfaat praktis sebagai bahan evaluasi bagi instansi pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran objektif mengenai hubungan antara ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah 150 pemohon KTP pada periode April–Juni 2025, dengan 60 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS Statistics.Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan fasilitas di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata persentase 61,87%. Fasilitas seperti ruang tunggu, alat perekam, komputer, dan pendingin ruangan sudah tersedia dan berfungsi dengan baik, meskipun masih ada sarana yang perlu ditingkatkan seperti printer dan peralatan pendukung lainnya. Kualitas pelayanan pembuatan KTP juga tergolong baik, dengan rata-rata persentase 61,9%, terutama pada dimensi assurance (jaminan) dan empathy (empati). Namun, dimensi reliability (ketepatan waktu) masih perlu perbaikan agar pelayanan menjadi lebih efisien. Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai F hitung sebesar 88,910 dan t hitung sebesar 9,429 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05, yang menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP. Penelitian ini menyarankan agar pemerintah Kecamatan Curio meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan, terutama fasilitas teknologi dan sarana pendukung, serta memberikan pelatihan rutin bagi petugas pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan profesional. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam peningkatan mutu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Kata kunci : ***Pelayanan Publik, Pembuatan KTP, Kantor Kecamatan Curio.***

ABSTRACT

Public service is one of the key indicators of successful governance that prioritizes community satisfaction. In the context of population administration, the ID card (KTP) service is a fundamental public service that must be provided efficiently, accurately, and responsively. However, in several regions, the quality of service is often affected by the adequacy of available facilities and supporting infrastructure. Based on this condition, this study aims to determine how the availability of facilities influences the quality of ID card services at the Curio District Office, Enrekang Regency.The objectives of this study are: (1) to determine the level of facility availability and its relation to the quality of KTP service at the Curio District Office, (2) to determine the level of service quality in the ID card (KTP) issuance process, and (3) to measure the extent to which facility availability affects the quality of KTP service. This research is expected to provide theoretical benefits for the development of public administration studies, especially in improving public service performance, as well as practical benefits as an evaluation reference for local governments in enhancing the quality of administrative services.

*This research employs a **quantitative descriptive approach** aimed at providing an objective overview of the relationship between facility availability and service quality. The population consists of **150 ID card applicants** during the period of April–June 2025, with a **sample of 60 respondents** determined using the Slovin formula with a 10% margin of error. Data collection techniques include **observation, questionnaires, and documentation**, while data analysis was carried out using **descriptive statistics and simple linear regression analysis** assisted by **SPSS Statistics software**. The results of the study indicate that the level of facility availability at the Curio District Office is categorized as **good**, with an average percentage of **61.87%**. Facilities such as waiting rooms, recording equipment, computers, and air conditioners are adequately available and function well, although some supporting facilities—particularly printers and other technical tools—still require improvement. The **quality of KTP service** is also categorized as **good**, with an average score of **61.9%**, especially in the dimensions of **assurance** and **empathy**. However, the **reliability** dimension (speed and timeliness) still needs improvement to ensure more efficient service delivery. Based on statistical analysis, the **F-value was 88.910** and the **t-value was 9.429** with a significance level of **0.000 < 0.05**, indicating that the availability of facilities has a **positive and significant influence** on service quality. This means that the better the facilities available, the higher the quality of service perceived by the community.*

*The study suggests that the **Curio District Government** should continue to improve public service facilities, especially technological and supporting infrastructure, and provide **regular training programs for service officers** to enhance their responsiveness, efficiency, and professionalism. These efforts are expected to contribute to the overall improvement of **public service quality** in population administration at the Curio District Office, Enrekang Regency*

Keywords **:** ***Public Service, ID Card Issuance, Curio District Office***

PENDAHULUAN

Ketersediaan fasilitas adalah kondisi di mana sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung suatu kegiatan atau pelayanan tersedia secara memadai dan siap digunakan oleh masyarakat atau pengguna layanan. Fasilitas ini mencakup segala sesuatu yang menjadi alat, tempat, atau media yang mempermudah dan menunjang pelaksanaan suatu aktivitas atau pelayanan publik, seperti ruang tunggu, kursi, alat teknologi (komputer, scanner), ruang khusus untuk disabilitas, ruang laktasi, dan lain-lain.

Menurut Kotler (2019), fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada sebelum layanan dapat diberikan kepada konsumen, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior, serta tingkat kebersihan yang sangat berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan konsumen. Ivon (2019) menyatakan bahwa fasilitas adalah peralatan atau perlengkapan serta sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat diberikan, yang berfungsi untuk mendukung kenyamanan dan memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan. Menurut William dan Purba dalam Sari (2023), fasilitas adalah objek penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti kenyamanan, pemenuhan kebutuhan, dan kenyamanan pengguna layanan (Perdana, 2022).

Secara lebih luas, ketersediaan fasilitas juga berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan (pemerintah atau institusi) untuk menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan minimum agar layanan yang diberikan dapat berjalan efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Singkatnya, ketersediaan fasilitas adalah keberadaan dan kesiapan sarana-prasarana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan atau kegiatan tertentu secara optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023).

Fasilitas merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan. Dalam konteks perusahaan, fasilitas seringkali dikaitkan dengan pemenuhan prasarana umum (Frisdiantara & Graha, 2014). Pada proses keberangkatan dankedatangan penumpang, dimensi atau indikator ketersediaan fasilitas dikenal dengan istilah tingkat pelayanan (level of service). Hal ini mencakup pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, serta pelayanan bagasi. Selain itu, fasilitas yangmemberikan kenyamanan bagi penumpang meliputi pengaturan cahaya dan suhu, kemudahan dalam membawa bagasi, kebersihan, ketersediaan informasi, toilet, tempat parkir, serta fasilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus (Misbah Sudur & Pamuraharjo, 2024).

Menurut Sinambela, dkk (2010: 6) kualitas adalah "Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)". Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki tiga makna, yaitu: "(1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".

Sedangkan menurut Goetsch dan Davis berpendapat bahwa: "Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (Fuji, 2019).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum utama yang mengatur kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang mencakup aspek kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keteraturan. Standar pelayanan tersebut menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik. Selain itu, Undang-Undang tersebut mengatur 14 komponen standar pelayanan, termasuk persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta mekanisme pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Undang-Undang ini juga menegaskan pentingnya mekanisme pengaduan dan pengawasan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menjadi landasan hukum yang mengatur bagaimana pelayanan publik harus diselenggarakan agar memenuhi standar kualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. (Perdana, 2022).

Secara lebih luas, ketersediaan fasilitas juga berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan (pemerintah atau institusi) untuk menyediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan minimum agar layanan yang diberikan dapat berjalan efektif, efisien, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan. Singkatnya, ketersediaan fasilitas adalah keberadaan dan kesiapan sarana-prasarana yang memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan atau kegiatan tertentu secara optimal dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023).Fasilitas merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah atau memperlancar suatu kegiatan. Dalam konteks perusahaan, fasilitas seringkali dikaitkan dengan pemenuhan prasarana umum (Frisdiantara & Graha, 2014). Pada proses keberangkatan dankedatangan penumpang, dimensi atau indikator ketersediaan fasilitas dikenal dengan istilah tingkat pelayanan (level of service). Hal ini mencakup pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, serta pelayanan bagasi. Selain itu, fasilitas yangmemberikan kenyamanan bagi penumpang meliputi pengaturan cahaya dan suhu, kemudahan dalam membawa bagasi, kebersihan, ketersediaan informasi, toilet, tempat parkir, serta fasilitas bagi pengguna dengan kebutuhan khusus (Misbah Sudur & Pamuraharjo, 2024).

Menurut Sinambela, dkk (2010: 6) kualitas adalah "Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)". Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki tiga makna, yaitu: "(1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa". Sedangkan menurut Goetsch dan Davis berpendapat bahwa: "Kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" (Fuji, 2019).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum utama yang mengatur kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dalam undang-undang ini ditegaskan bahwa pelayanan publik harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, yang mencakup aspek kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keteraturan. Standar pelayanan tersebut menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara layanan publik. Selain itu, Undang-Undang tersebut mengatur 14 komponen standar pelayanan, termasuk persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta mekanisme pengawasan dan penanganan pengaduan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, dan transparan sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Undang-Undang ini juga menegaskan pentingnya mekanisme pengaduan dan pengawasan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menjadi landasan hukum yang mengatur bagaimana pelayanan publik harus diselenggarakan agar memenuhi standar kualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman Terdapat lima demensi kualitas pelayanan (Faulida et al., 2024), yaitu:

a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun pada kenyataanya penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kecamatan Curio merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Enrekang yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, salah satu pelayanan administrasi kependudukan yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Berdasarkan Observasi awal yang telah di lakukan peneliti bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai proses pembuatan KTP yaitu; tidak tersedianya blangko yang mengakibatkan proses pembuatan terhambat, Printer yang rusak, tinta yang habis, ruangan pelayanan yang sempit, serta jaringan internet yang kurang stabil.

Serangkaian masalah di atas membuat pelayanan pembuatan KTP menjadi terhambat. Pegawai kecamatan biasanya harus membuat surat pengantar ke tingkat Kabupaten, sehingga proses pencetakan KTP dialihkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Enrekang. Akibatnya, masyarakat bukan hanya harus menunggu lebih lama, tetapi juga harus datang sendiri ke Kantor Disdukcapil Kabupaten untuk mengambil KTP yang sudah jadi. Situasi ini meningkatkan beban waktu, tenaga, dan biaya masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat kabupaten. Bukan hanya menurunkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, kondisi ini juga berisiko menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah serta menciptakan ketidakpuasan yang lebih luas di tengah masyarakat. Permasalahan-permasalahan tersebut sangat penting untuk di teliti, Maka calon peneliti mengambil judul yaitu "**Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang"**

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di Atas, Maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang?
2. Bagaimana kualitas pelayanan KTP di kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang?
3. Seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap pelayanan pembuatan KTP di kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang?

METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Curio, yang terletak di Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat setempat, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada pentingnya peran fasilitas yang tersedia di kantor kecamatan dalam menunjang kualitas pelayanan pembuatan KTP yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilakukan pada rentang waktu bulan Juli hingga September 2025, disesuaikan dengan jadwal operasional kantor dan waktu yang cukup untuk pengumpulan data melalui observasi, penyebaran kuesioner, Dan Dokumentasi kepada pengguna layanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio.

Penjelasan ini mengacu pada gambaran umum wilayah Kecamatan Curio dan konteks pelayanan administrasi publik di kantor kecamatan yang menjadi objek penelitian. Waktu penelitian disesuaikan dengan kebutuhan pengumpulan data lapangan.

Jenis Dan Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan jenis dan tipe penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang jelas dan terukur mengenai pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Curio. Penjelasan ini sesuai dengan karakteristik penelitian kuantitatif yang umum digunakan dalam ilmu administrasi publik untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik.

Populasi Dan Sampel

Populasi
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan selama periode penelitian. Berdasarkan data administrasi kantor kecamatan Curio jumlah pemohon pembuatan KTP sebanyak 150 orang pada bulan April-Juni 2025(data kantor Kecamatan Curio) Populasi ini mencakup semua pemohon yang menggunakan layanan pembuatan KTP secara langsung di kantor kecamatan.

Sampel
Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% (0,10), sebagai berikut:

$$n=1+N(e)2N$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi (150 pemohon selama 3 bulan)
- e = tingkat kesalahan yang diinginkan (10% atau 0,10)

Jika diasumsikan populasi selama 3 bulan adalah 150 pemohon, maka:

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + (150)(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + (150)(0{,}01)}$$

$$n = \frac{150}{1 + (1{,}5)}$$

$$n = \frac{150}{2{,}5}$$

$n = 60$

Jadi, jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Sampel ini akan dijadikan responden yang memberikan data melalui kuesioner dan wawancara terkait persepsi mereka terhadap ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio.

Penjelasan ini mengacu pada praktik umum dalam penelitian pelayanan publik terkait pembuatan KTP, dengan teknik sampling yang banyak digunakan untuk memperoleh data representatif dari populasi pemohon layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. **Observasi**
   Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi fisik fasilitas pelayanan pembuatan KTP di kantor kecamatan, seperti ruang tunggu, alat perekaman, dan sarana pendukung lainnya. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang ketersediaan dan kondisi fasilitas yang ada.
2. **Kuesioner**
   Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data primer dari responden, yaitu masyarakat yang melakukan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio. Kuesioner berisi pertanyaan tertulis yang dirancang untuk mengukur persepsi responden mengenai ketersediaan fasilitas dan kualitas pelayanan pembuatan KTP. Teknik ini memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dan kuantitatif sehingga memudahkan analisis statistik.
3. **Dokumentasi**
   Dokumentasi berupa pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari arsip, laporan, dan dokumen resmi Kantor Kecamatan Curio yang berkaitan dengan pelayanan pembuatan KTP. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data primer yang diperoleh dari kuesioner dan observasi.
   Dengan menggunakan kombinasi teknik pengumpulan data tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh data yang valid dan komprehensif untuk menganalisis pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009), analisis data adalah proses untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya secara terstruktur, sehingga data tersebut mudah dipahami dan temuan yang ada dapat disampaikan kepada orang lain (Febrinda, 2022).

Analisis data adalah tahap penting dalam proses penelitian yang dilakukan setelah seluruh data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian terkumpul secara lengkap. Ketepatan dan kecermatan dalam memilih serta menggunakan alat analisis sangat berpengaruh terhadap validitas kesimpulan yang diambil. Oleh karena itu, proses ini tidak bisa diabaikan. Dalam penelitian ini, analisis data akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS Statistics* (Febrinda, 2022). Data hasil penelitian dianalisis yang terdiri dari :

1. Analisis Statistik Deskriptif

   Statistik deskriptif digunakan untuk mengolah dan menyajikan data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan hasil tanpa melakukan generalisasi (Sugiyono, 2019). Selain itu, metode ini dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel (korelasi), membuat prediksi (regresi), dan membandingkan kelompok berdasarkan rata-rata.
   Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan setelah data terkumpul, menggunakan perangkat lunak **IBM SPSS Statistics 21**. Teknik analisis yang digunakan meliputi **regresi linear sederhana**

untuk menguji pengaruh antarvariabel, serta **uji validitas** dan **uji reliabilitas** untuk menilai kualitas instrumen.

Instrumen penelitian menggunakan **skala Likert lima poin**, dengan skor 1–5 dari "Sangat Tidak Baik" hingga "Sangat Baik". Interval penilaian ditentukan dengan rumus:

$$Interval\ (I) = \frac{100}{Jumlah\ kategori\ (Likert)}$$

Maka:

$$\mathrm{I} = \frac{100}{5} = 20$$

Sehingga kriteria rata-rata persentase adalah:

- 81–100% = Sangat Baik
- 61–80% = Baik
- 41–60% = Cukup Baik
- 21–40% = Tidak Baik
- 0–20% = Sangat Tidak Baik

Tahapan terakhir adalah **analisis dan interpretasi data** untuk memahami gejala yang muncul pada objek penelitian (Sellang, 2016).

2. Uji Kualitas Data (uji validitas dan uji reliabilitas)

   Pengujian kualitas data merupakan langkah penting dalam penelitian yang menggunakan instrumen kuesioner untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pengujian ini mencakup uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen mampu mengukur konstruk atau variabel sesuai dengan indikator yang telah dirancang, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi hasil pengukuran, di mana suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang stabil dan konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas juga menunjukkan tingkat kepercayaan alat ukur, yaitu sejauh mana hasilnya tetap sama ketika diterapkan pada kondisi atau waktu yang berbeda.
3. Analisis Regresi Linear Sederhana

   Analisis regresi linear sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk melihat hubungan linear antara satu variabel bebas (independen/X) dengan satu variabel terikat (dependen/Y). Tujuan dari analisis ini yaitu untuk mengetahui bagaimana arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu apakah peningkatan atau penurunan pada variabel independen akan menyebabkan perubahan yang searah atau berlawanan pada variabel dependen.
   Adapun rumus regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

   Keterangan:

   X: variabel dependen (variabel bebas)
   Y: variabel indevenden (variabel terikat)
   a: konstanta
   b: koefisien regresi

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penjabaran tentang bagaimana suatu variabel akan diukur dan diamati dalam penelitian agar dapat diperoleh data yang jelas dan terukur sesuai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu:

1. Ketersediaan Fasilitas (X)

   Ketersediaan fasilitas di Kantor Kecamatan Curio mencakup sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan pembuatan KTP, seperti alat perekaman, komputer, printer, scanner, kamera digital, meja, kursi, serta fasilitas pendukung lainnya seperti ruang tunggu, toilet, tempat parkir, AC, dan sarana informasi. Aspek yang dinilai meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, kemudahan akses, serta kesesuaian tata ruang dan perlengkapan kerja yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan (Y)

   Kualitas pelayanan adalah tingkat keberhasilan pelayanan pembuatan KTP yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Curio dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan memuaskan. Penilaian kualitas pelayanan mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas selama proses pelayanan.

   a. *Responsiveness* (kecepatan dan ketepatan pelayanan)
   b. *Reliability* (keandalan dan konsistensi pelayanan)
   c. *Assurance* (jaminan dan keamanan pelayanan)
   d. *Empathy* (perhatian dan keramahan petugas)
   e. *Tangibles* (fasilitas fisik dan penampilan petugas)

Definisi operasional ini menjadi pedoman penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner dan observasi untuk menganalisis secara kuantitatif pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio, dengan acuan pada konsep dan indikator kualitas pelayanan publik menurut Sugiyono (2012) serta literatur terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pengumpulan data mulai dilaksanakan pada bulan Agustus dengan menyebarkan kuesioner untuk pengambilan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Peneliti mengambil sampel sebesar 60 orang responden yang merupakan tokoh masyarakat yang ada di Kantor Kecamatan Curio. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka diketahui beberapa karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

   Mengenai responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	33	55%
2.	Perempuan	27	45%
Jumlah		60	100%

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Oktober2025

Berdasarkan tabel diatas, dilihat bahwa 60 orang sebagai responden, 55% responden yang berjenis laki-laki 45% responden yang berjenis perempuan, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin Laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin Perempuan.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia.

Mengenai responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17	**27**	**45%**
2	18	**20**	**33%**
3	19	**8**	**13%**
4	20	**5**	**8%**
Jumlah		**60**	**100%**

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Oktober2025

Berdasarkan data tabel diatas, maka diperoleh tingkat usia yang paling besar adalah 17 tahun yaitu 45% responden, sedangkan tingkat usia yang paling sedikit adalah 20 tahun yaitu 8% responden.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	13	22%
2	SMP	47	78%
Jumlah		60	100%

Sumber Data: Hasil Olah Data Kuesioner, Oktober2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak yaitu SMP dengan jumlah responden 47 dengan persentase 78%, sedangkan yang paling sedikit yaitu SD dengan jumlah 13 responden dengan persentase 22%.

Hasil Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap kualitas pelayanan Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang, maka perlu diminta pendapat atau tanggapan masyarakat sebagai responden mengenai Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP. Sebagaimana menurut tanggapan responden digambarkan dalam beberapa tabel sebagai berikut:

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP

1. Ketersediaan Fasilitas

Kecukupan dan Kelengkapan Fasilitas

Hasil tanggapan responden mengenai ketersediaan fasilitas di Kantor Kecamatan Curio menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas berada pada kategori *cukup baik hingga baik*. Untuk fasilitas komputer, diperoleh rata-rata persentase 61,6% dengan kategori *baik*. Fasilitas printer memiliki rata-rata 56% dan termasuk dalam kategori *cukup baik*. Sementara itu, fasilitas mesin absensi memperoleh rata-rata 61,6% dan dikategorikan *baik*. Adapun ketersediaan kursi pelayanan menunjukkan rata-rata 58% dengan kategori *cukup baik*. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa fasilitas di Kantor Kecamatan Curio sudah tersedia dan berfungsi dengan cukup baik, meskipun masih perlu peningkatan pada beberapa aspek untuk mendukung pelayanan publik yang lebih optimal.

Kondisi dan Kelayakan Fasilitas

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai alat perekaman KTP yang tersedia dalam kondisi baik, diperoleh bahwa dari total 60 responden, sebanyak 25% menyatakan *sangat baik*, 25% menyatakan *baik*, 24% menyatakan *cukup baik*, 15% menyatakan *kurang baik*, dan 11% menyatakan *sangat tidak baik*. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata skor sebesar 2,9 dengan rata-rata persentase 58%, yang termasuk dalam kategori *cukup baik*. Hal ini mengindikasikan bahwa alat perekaman KTP di Kantor Kecamatan Curio berfungsi dengan cukup baik, meskipun masih memerlukan pemeliharaan dan pembaruan agar kualitas pelayanannya dapat lebih optimal.

Sementara itu, hasil tanggapan responden mengenai meja kerja untuk pelayanan yang dirancang sesuai kebutuhan kerja menunjukkan bahwa dari 60 responden, 28% menyatakan *sangat setuju*, 33% menyatakan *setuju*, 20% menyatakan *cukup setuju*, 12% menyatakan *kurang setuju*, dan 7% menyatakan *sangat tidak setuju*. Berdasarkan perhitungan, diperoleh rata-rata skor sebesar 3 dengan rata-rata persentase 60%, yang juga termasuk dalam kategori *cukup baik*. Temuan ini menunjukkan bahwa desain meja kerja di Kantor Kecamatan Curio sudah relatif sesuai dengan kebutuhan pelayanan, namun masih perlu dilakukan penyesuaian ergonomis agar kenyamanan dan efisiensi kerja pegawai semakin meningkat.

Aksesibilitasi dan Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai fasilitas yang dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat dan petugas tanpa hambatan, diperoleh bahwa dari 60 responden, sebanyak 11% menyatakan *sangat setuju*, 46% *setuju*, 28% *cukup setuju*, 12% *kurang setuju*, dan 3% *sangat tidak setuju*. Dengan rata-rata skor 3,15 dan rata-rata persentase 63%, fasilitas tersebut dikategorikan baik, yang menunjukkan bahwa sarana pelayanan di Kecamatan Curio umumnya mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat maupun petugas.

Sementara itu, tanggapan responden mengenai tata ruang pelayanan yang disusun dengan baik dan memudahkan alur pelayanan menunjukkan bahwa 20% responden *sangat setuju*, 23% *setuju*, 35% *cukup setuju*, 17% *kurang setuju*, dan 5% *sangat tidak setuju*. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata skor 2,88 dengan rata-rata persentase 57,6%, yang termasuk dalam kategori cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa tata ruang pelayanan di Kecamatan Curio sudah cukup tertata, namun masih memerlukan perbaikan agar alur pelayanan lebih efisien dan nyaman bagi pengguna layanan.

Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kenyamanan lingkungan pelayanan, diperoleh bahwa sebagian besar aspek fasilitas fisik di Kecamatan Curio berada pada kategori baik.

Untuk indikator ruang tunggu pelayanan, sebanyak 28% responden menyatakan *sangat luas*, 29% *luas*, dan 33% *cukup luas*, dengan rata-rata skor 3,21 atau 64,2%, sehingga dikategorikan baik. Indikator toilet untuk masyarakat juga mendapat penilaian serupa, dengan 26% responden menyatakan *sangat bersih* dan 25% *bersih*, menghasilkan rata-rata skor 3,2 atau 64%, yang juga termasuk kategori baik.

Selanjutnya, indikator tempat parkir untuk pengunjung menunjukkan hasil yang lebih tinggi, dengan 20% responden *sangat luas*, 36% *luas*, dan 33% *cukup luas*, menghasilkan skor rata-rata 3,33 atau 66,6%, dikategorikan baik. Hasil yang sama juga terlihat pada indikator alat pendingin ruangan (kipas atau AC) yang memperoleh skor rata-rata 3,33 atau 66,6%, dengan mayoritas responden menilai fasilitas tersebut berfungsi dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa lingkungan pelayanan di Kecamatan Curio sudah cukup nyaman, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kualitas kenyamanan pengguna layanan semakin optimal.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas pendukung informasi, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menilai informasi pelayanan seperti papan petunjuk dan nomor antrian mudah diakses. Dari 60 responden, sebanyak 22% menyatakan *sangat setuju*, 38% *setuju*, dan 28% *cukup setuju*, sedangkan 11% *kurang setuju* dan hanya 1% *sangat tidak setuju*. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,36 atau 67,2%, sehingga fasilitas pendukung informasi di Kecamatan Curio dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana informasi sudah berfungsi dengan efektif dalam membantu masyarakat mengakses layanan dengan mudah.

Fasilitas Pendukung Informasi

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap fasilitas pendukung informasi, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menilai informasi pelayanan seperti papan petunjuk dan nomor antrian mudah diakses. Dari 60 responden, sebanyak 22% menyatakan *sangat setuju*, 38% *setuju*, dan 28% *cukup setuju*, sedangkan 11% *kurang setuju* dan hanya 1% *sangat tidak setuju*. Hasil perhitungan menunjukkan rata-rata skor sebesar 3,36 atau 67,2%, sehingga fasilitas pendukung informasi di Kecamatan Curio dikategorikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sarana informasi sudah berfungsi dengan efektif dalam membantu masyarakat mengakses layanan dengan mudah.

2. Kualitas Pelayanan

1. **Tangible (Bukti Fisik):**
   Petugas pelayanan dinilai berpenampilan rapi dan sopan, dengan rata-rata skor 3,08 (61,6%). Hal ini menunjukkan bahwa aspek tampilan dan sikap petugas tergolong baik.
2. **Reliability (Keandalan):**
   Proses pembuatan KTP dinilai cukup cepat dan tepat waktu dengan skor 2,51 (50,2%), termasuk kategori cukup baik. Pelayanan yang diberikan dinilai konsisten dan dapat diandalkan, dengan skor 3,08 (61,6%), tergolong baik.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap):**
   Petugas dianggap tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dengan skor 3,18 (63,6%), dikategorikan baik.
4. **Assurance (Jaminan):**
   Sebagian besar responden merasa data pribadi mereka aman dan dijaga selama pelayanan, dengan skor 3,36 (67,2%), yang berarti baik.
5. **Empathy (Perhatian):**
   Petugas dinilai **ramah dan profesional** dengan skor **3,36 (67,2%)**, juga masuk dalam kategori **baik**.

Analisis Data

Uji validasi variabel X

Hasil olah data diatas menjelaskan tentang uji validitas item, dengan hal ini cukup korelasi antara skor total dengan melihat nilai signifikasinya <0,05. Dari tabel diatas menunjukkan hasil yang menjelaskan bahwa dari 13 item, semuanya dinyatakan valid dengan tingkat signifikasi lebih kecil dari 0,05.

Uji validasi variable Y

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada kedua variabel dinyatakan valid. Pada variabel X terdapat 13 item pertanyaan yang semuanya memiliki nilai signifikansi <0,05, sedangkan pada variabel Y terdapat 6 item pertanyaan yang juga menunjukkan tingkat signifikansi <0,05. Dengan demikian, seluruh item pada variabel X dan Y dinyatakan valid serta layak digunakan dalam penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat.

Uji Reabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh data valid berjumlah 60 responden (100%) tanpa data yang dikeluarkan. Variabel X memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,957 dengan 13 item pertanyaan, sedangkan variabel Y memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,873 dengan 6 item pertanyaan. Kedua nilai tersebut berada di atas standar minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel X dan Y dinyatakan reliabel, konsisten, dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Anova (F)

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa variabel Ketersediaan Fasilitas (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y), dengan nilai F hitung sebesar 88,910 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan.

Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel **Ketersediaan Fasilitas** berpengaruh signifikan terhadap **Kualitas Pelayanan**. Nilai *t* hitung sebesar **1,962** lebih besar dari *t* tabel **0,025** pada taraf signifikansi 5%, dengan nilai signifikansi sebesar **0,000 < 0,05**. Hal ini berarti **Ha diterima** dan **Ho ditolak**, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan judul "Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang" sehingga dalam penelitian ini terdapat dua variabel X dan Y yang paling berpengaruh sehingga dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel Ketersediaan Fasilitas (X) mempunyai pengaruh/peranan yang sangat besar dalam meningkatkan Kualitas Pelayaan (Y) di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

1. Ketersediaan Fasilitas

Berdasarkan hasil rekapitulasi data terhadap 5 indikator pelaksanaan Ketersediaan Fasilitas di Kantor Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang, menunjukkan bahwa tingkat ketersediaan fasilitas dalam kategori **baik** dengan capaian rata-rata sebesar 61,87%. Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan publik, khususnya dalam hal administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, telah dilaksanakan dengan cukup memuaskan.

1) Kecukupan dan kelengkapan fasilitas, menunjukkan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kecamatan Curio telah tersedia dengan cukup memadai. Fasilitas seperti meja pelayanan, kursi tunggu, komputer, dan perangkat administrasi lainnya telah mencukupi untuk menunjang kegiatan pelayanan publik. Kondisi ini menandakan bahwa masyarakat tidak mengalami kesulitan berarti dalam memperoleh layanan karena sebagian besar kebutuhan dasar pelayanan telah terpenuhi. Namun, masih diperlukan peningkatan jumlah dan variasi fasilitas agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan efisien.
2) Kondisi dan Kelayakan Fasilitas, menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diketahui bahwa kondisi dan kelayakan fasilitas tergolong baik. Sebagian besar peralatan yang digunakan dalam proses pelayanan publik berfungsi dengan baik dan layak pakai. Komputer, printer, serta sarana administrasi lainnya mampu mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, pemeliharaan secara rutin tetap perlu dilakukan agar fasilitas tetap terjaga dalam kondisi optimal serta dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat.
3) Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan, menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Curio mudah dijangkau dan digunakan. Lokasi kantor yang strategis serta tata letak ruangan yang tertata baik memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Petunjuk arah yang jelas dan proses pelayanan yang teratur juga menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kemudahan masyarakat saat berinteraksi dengan aparatur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan secara efektif dan efisien dari sisi kemudahan akses.
4) Kenyamanan Lingkungan Pelayanan, menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan di Kantor Kecamatan Curio dinilai cukup nyaman. Kondisi ruang tunggu yang bersih, ventilasi yang baik, serta suasana yang tertib memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat menunggu proses pelayanan. Meskipun demikian, peningkatan terhadap beberapa fasilitas seperti pendingin ruangan, area parkir yang lebih luas, serta penyediaan fasilitas bagi penyandang disabilitas dapat menjadi perhatian untuk meningkatkan kenyamanan secara menyeluruh.
5) Fasilitas Pendukung Informasi, menunjukkan bahwa Indikator fasilitas pendukung informasi juga memperoleh penilaian yang baik. Ketersediaan papan pengumuman, banner alur pelayanan, serta media informasi mengenai prosedur administrasi telah membantu masyarakat memahami proses pelayanan dengan lebih jelas. Namun, upaya pengembangan fasilitas informasi berbasis digital, seperti

sistem antrian elektronik atau website pelayanan publik, masih perlu ditingkatkan agar informasi dapat diakses secara lebih cepat, transparan, dan efisien oleh masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan KTP

Kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan KTP di Kantor Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang, diukur melalui 5 indikator yang mencerminkan aspek kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan layanan, sikap pegawai, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil rekapitulasi, diketahui bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori baik dengan capaian rata-rata sebesar 61,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan KTP di kantor tersebut telah memenuhi standar pelayanan dasar, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

1) Tangible (buksi fisik), menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai ruang tunggu di Kantor Kecamatan Curio sudah cukup memadai. Tapi, masih perlu peningkatan fasilitas dan pengelolaan ruang agar pelayanan lebih nyaman dan efisien.
2) Reability (Keandalan), menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa staf di Kantor Kecamatan Curio memberikan pelayanan yang cukup cepat. Namun, masih perlu peningkatan sistem dan pelatihan staf untuk menjaga konsistensi pelayanan cepat.
3) Reasponsiveness (daya tanggap), menunjukkan bahwa masyarakat menilai staf di Kantor Kecamatan Curio datang tepat waktu saat memberikan pelayanan cukup memadai. Namun, masih perlu di tingkatkan.
4) Assurance (jaminan), menunjukkan bahwa masyarakat menilai staf di Kantor Kecamatan Curio cukup sopan dalam memberikan pelayanan. Namun, masih perlu peningkatan yaitu pelatihan rutin dan evaluasi agar pelayanan lebih ramah dan profesional.
1) Emphaty (perhatian), menunjukkan bahwa masyarakat merasa staf di Kantor Kecamatan Tiroang cukup peduli terhadap kebutuhan mereka. Namun, masih perlu diperbaiki dengan meningkatkan perhatian personal dan komunikasi antara staf dan masyarakat.

Hasil penelitian dari uji analisis data yang mengenai pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di kantor kecamatan Curio kabupaten Enrekang menunjukkan bahwa variabel (X) ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis data yang telah dilakukan dapat ditunjukkan bahwa diketahui nilai hitung > ttb (1.962 > 0.025) maka Ho ditolak dan diperoleh nilai signifikan sebesar 0.055 ≤ 0.05, perbandinga tersebut mengartikan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif, signifikan sehingga ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP berpengaruh dengan baik di kecamatan Curio kabupaten Enrekang. Dengan pemahaman bahwa profesional kerja pengawai dapat membantu memudahkan dan melancarkan kualitas pelayanan yang diberikan di Kecamatan Curio, sehingga berjalan dengan baik dan efisien. Dengan demikian dapat dilakukan bahwa semakin tinggi pengaruh ketersediaan fasilitas KTP maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Curio kabupaten Enrekang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa tingkat ketersediaan fasilitas di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang tergolong **baik** dengan rata-rata persentase **61,87%**, yang menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu, AC, komputer, dan alat perekam, telah berfungsi dengan baik meskipun masih ada beberapa fasilitas seperti printer yang perlu ditingkatkan. Kualitas pelayanan pembuatan KTP juga berada pada kategori **baik** dengan nilai rata-rata **61,9%**, di mana dimensi **jaminan (assurance)** dan **empati (empathy)** menjadi aspek yang paling menonjol, sementara aspek **kecepatan dan ketepatan waktu (reliability)** masih memerlukan perbaikan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan nilai **F hitung 88,910** dan **t hitung 9,429** pada tingkat signifikansi **0,000 < 0,05**, yang berarti

semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat dalam proses pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang.

SARAN

Berdasarkan simpulan yang telah dipaparkan, penelitian ini memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Curio Kabupaten Enrekang. Pertama, **pemerintah kecamatan** disarankan untuk terus meningkatkan ketersediaan dan kelayakan fasilitas pelayanan publik, khususnya fasilitas teknologi seperti komputer, printer, dan alat perekam data kependudukan, agar proses pelayanan berlangsung lebih cepat dan efisien, disertai dengan **pemeliharaan rutin** terhadap sarana yang sudah ada. Kedua, karena dimensi **reliability** masih tergolong rendah, **petugas pelayanan** perlu memperbaiki sistem kerja dan alur administrasi, misalnya melalui penerapan **sistem antrean digital** atau pembagian jadwal pelayanan yang lebih teratur guna mempercepat proses pembuatan KTP dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Ketiga, **petugas pelayanan** diharapkan mengikuti pelatihan atau pembinaan secara berkala agar mampu memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal serta memberikan pelayanan yang **ramah, cepat, dan tanggap** terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perbaikan fasilitas, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Curio semakin meningkat dan mampu memberikan kepuasan yang lebih baik bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Darmawan, Fajar.B. 2009. Pengaruh Indeks DJI, FTSE 100, NKY 225, dan HIS terhadap Indeks Harga Maulidiah, Eka Putri, Survival Survival, and Bambang Budiantono. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Economina* 2.3 (2023): 727-737.

TP, B. D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mirza Beauty di Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Revenue Manuscript, 2(5), 453-461.

Sifa, Rorry Intan Nur, and Dhanik Puspita Sari. "ANALISIS FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI JALAN LINGKAR STADION PAKANSARI, KABUPATEN BOGOR." Jurnal Hospitality dan Pariwisata 10.2 (2024).

Sudur, Misbah, and Hemi Pamuraharjo. "Evaluasi EVALUASI PENGARUH FAKTOR PELAYANAN, FASILITAS, DAN KEAMANAN PENERBANGAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA: Faktor Pelayanan, Fasilitas, dan Keamanan Penerbangan berdampak pada kepuasan penumpang." Journal of Information Systems Management and Digital Business 1.3 (2024): 373-383.

Adawia, W. (2020). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. *Journal Of Physics A: Mathematical And Theoretical*, *44*(8), 1–9. Https://Doi.Org/10.1088/1751-8113/44/8/085201

Faulida, R., Husaini, M., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, *4*, 53–59.

Fuji, T. (2019). Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik Oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *6*(2), 111–116.

Sinambela, Tongam. "Pengaruh Kompetensi, Independensi, Dan Motivasi Terhadap Kualitas Audit." Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya 4.1 (2019).

Wiranata, R. A., & Kristhy, M. E. (2022). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Sebagai Values Of Law Atas Pelayanan Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, *8*(1), 208-218.

Kusuma, Rizal Wahyu, and Suwitho Suwitho. "Pengaruh Kualitas produk, harga, fasilitas dan emosional terhadap kepuasan pelanggan." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)* 4.12 (2015).

Sulistiyana, Rezki Teguh, Djamhur Hamid, and Devi Farah Azizah. "Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Museum Satwa)." Jurnal Administrasi Bisnis 25.2 (2015).

Saputra, Alfito Surya, M. Fadhli Nursal, and Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo. "Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan Di Kota Bekasi:(Studi Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2020 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya)." Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen 2.7 (2024): 830-837.

Muhtadi, Muhammad Fajri, Emy Rahmawati, and Setio Utomo. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin)." Jurnal Bisnis Dan Pembangunan 9.2 (2020): 14-25.

Ahlan, Selly Prameswari, Adri Patton, and Bambang Irawan. "Standar pelayanan pembuatan ktp di kantor kecamatan samarinda ilir kota samarinda." EJournal Administrasi Negara 6.4 (2018): 8343-8357.

Anggara, Dedi. Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Publik pada Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara. Diss. Universitas Medan Area, 2018.

Asrori, Imam, and Venny Adhita Octaviani. "PENGARUH LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGHUNI PERUMAHAN AMORA LAND PROPERTY SINTANG." FOKUS: Publikasi Ilmiah untuk Mahasiswa, Staf Pengajar dan Alumni Universitas Kapuas Sintang 22.2 (2024).

Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, *6*(1), 106–118. Https://Doi.Org/10.35817/Publicuho.V6i1.96

Salim, Agus. "Pengaruh kualitas jasa dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan indihome." Jurnal manajemen 6.2 (2017).

Misbah Sudur, & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi Pengaruh Faktor Pelayanan, Fasilitas, Dan Keamanan Penerbangan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandara. *Journal Of Information Systems Management And Digital Business*, *1*(3), 373–383. Https://Doi.Org/10.59407/Jismdb.V1i3.791

Mamesah, Priska RE. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Lucky Inn Manado." Productivity 1.1 (2020): 46-52.

Perdana, Febri Putera. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan(Studi Konsumen Power Gym, Jakarta Utara. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta*, *12*(2004), 6–25.

Putri, D., & Syamsiyah, N. R. (2021). Identifikasi Ketersediaan Fasilitas Sarana Dan Prasarana Di Kawasan Wisata Kuliner Pati. *Prosiding (Siar) Seminar Ilmiah Arsitektur*, 216–225. Https://Proceedings.Ums.Ac.Id/Index.Php/Siar/Article/View/994

Ridwan, M. F., Syahida, R. A., & Kawadisi, M. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (Jpp)*, *5*(2), 163–168. Https://Doi.Org/10.61076/Jpp.V5i2.3878

Tarigan, D. S. D. (2017). Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan E-Ktp Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. *Digital Repository Universitas Medan Area*, 1–30. Https://Repositori.Uma.Ac.Id/Bitstream/123456789/8456/1/138510002.Pd

Wahidmurni. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik*. *2*(04), 2588–2593.