

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM
MENINGKATKAN SERVICE EXCELLENT TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN
KTP-EL DI DKI JAKARTA UNTUK MENINGKATKAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT**

¹Ryfaldo Woroutama, ²Derriawan, ³Lies Putriana

Universitas Pancasila, Jl. Srengseng Sawah, Jakarta Selatan, DKI Jakarta

Email: ryfaldomilan@gmail.com

ABSTRAK

Kata kunci:

SDM Kompeten, Sarana dan Prasarana, Kualitas Pelayanan, Service Excellent, Kepuasan Masyarakat

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-EL Di DKI Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan metoda penelitian kuantitatif dan kualitatif (campuran). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Non Probability Sampling dan teknik accidental sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modelling (SEM) yang diolah dengan Smart PLS 3.0 untuk analisis kuantitatif, sedangkan untuk analisis kualitatif menggunakan metode wawancara. Hasil penelitian kuantitatif membuktikan bahwa SDM kompeten, sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan masing-masing berpengaruh terhadap service excellent, sedangkan service excellent juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

Keywords:

Competent HR, Facilities and Infrastructure, Service Quality, Excellent Service, Community Satisfaction

The purpose of this study was to determine the effect of human resource development in improving service excellence for KTP-EL making services in DKI Jakarta to increase the community satisfaction index. This study uses quantitative and qualitative (mixed) research methods. The sampling technique uses the Non Probability Sampling technique and the accidental sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data analysis techniques used Structural Equation Modeling (SEM) analysis which was processed with Smart PLS 3.0 for quantitative analysis, while for qualitative analysis using the interview method. Quantitative research results prove that competent human resources, facilities and infrastructure and service quality each influence service excellent, while service excellent also has a large influence on community satisfaction.

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak dan wajib memperoleh pelayanan yang adil. Seluruh warga negara yang berperan sebagai penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Proses terselenggaranya pelayanan harus bertanggungjawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan peraturan perundang-

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

undangan yang berlaku. Kepuasan masyarakat akan mudah di capai apabila Instansi pemerintah mempunyai tenaga Sumber Daya Manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang mendukung serta memberikan pelayanan yang maksimal terhadap warga (Istiakroh, 2018).

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tantangan yang dimiliki oleh setiap instansi pemerintahan ataupun kementerian, terutama untuk pemerintahan atau kementerian yang bergerak di bidang jasa (Kotler & Keller, 2009). Pemerintahan yang baik tidak hanya dinilai dari kualitas produk yang dihasilkan tapi juga berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan itu. Pelayanan yang baik dalam suatu pemerintahan dapat membuat pelanggan merasa aman dan percaya terhadap pemerintahan itu sendiri dan menyebabkan pemerintahan mendapatkan prestasi dari pemerintah pusat serta berkembang dalam jangka waktu yang Panjang (Suhartono et al., 2019). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Provinsi DKI Jakarta memiliki tugas dalam sistem administrasi kependudukan, yang dalam pelaksanaannya banyak bersinggungan dengan hak sipil atau hak perdata penduduk. Dimana tujuan utama penyelenggaraan kegiatan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan, adanya kejelasan bukti diri dan kepastian hukum tentang peristiwa dan status kependudukan seseorang (Wibowo et al., 2015).

Kualitas layanan berarti fokus evaluasi yang menggambarkan persepsi pelanggan pada keandalan, kepastian/jaminan, responsif, empati dan berwujud. Deskripsi faktor-faktor yang biasa disebut dengan lima dimensi kualitas layanan, yaitu (1) keandalan (*reliability*), berupa kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya, (2) kepastian/jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan organisasi dan karyawannya untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, (3) responsif (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat, (4) empati (*empathy*), berupa kepedulian atau perhatian pribadi yang diberikan organisasi kepada pelanggannya, dan (5) berwujud (*tangible*), berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi (Lupiyoadi, 2013).

Kemajuan teknologi informasi membuat internet saat ini semakin menjadi hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia di era modern. Data yang diambil dari *internetworldstats.com* (2021) menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia saat ini berkisar 212,35 juta jiwa pada Maret 2021. Dengan jumlah tersebut, Indonesia berada di urutan ketiga dengan pengguna internet terbanyak di Asia. Penelitian dilakukan dikarenakan Kecamatan Jatinegara merupakan Kecamatan dengan jumlah penduduk terpadat ke 3 di daerah Jakarta Timur, selain itu Kecamatan Jatinegara mempunyai penurunan indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi di dibandingkan dengan Kecamatan lain yang ada di Jakarta Timur dan menurut hasil observasi terhadap petugas dalam melakukan pelayanan kependudukan di Kelurahan-Kelurahan masih jauh dari *SERVQUAL* dikarenakan SDM yang ada disana memiliki kepribadian yang berbeda satu sama lainnya (Rusydi, 2018).

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK JAKARTA TIMUR		
	2019	2020	2021
CAKUNG	537.756	559.040	561.640
DUREN SAWIT	399.595	414.604	415.356
JATINEGARA	275.903	328.345	327.733
MATRAMAN	151.827	172.180	173.730
MAKASSAR	204.595	207.293	208.365
KRAMAT JATI	298.121	298.437	299.499
CIRACAS	300.345	296.316	299.399
PASAR REBO	221.158	220.583	222.670
CIPAYUNG	282.360	285.650	290.306
PULO GADUNG	266.199	281.319	281.698

Gambar 1. Jumlah penduduk se-Kecamatan di Jakarta Timur

KECAMATAN	SKOR TW IV 2020	SKOR TW IV 2021
CAKUNG	93,6	90,7
DUREN SAWIT	94,2	91,4
JATINEGARA	93,4	85,7
MATRAMAN	92,7	89,7
MAKASSAR	92,3	90,7
KRAMAT JATI	93,2	91,1
CIRACAS	92,2	90,6
PASAR REBO	93,8	91,1
CIPAYUNG	93,1	90,9
PULO GADUNG	93,3	92,3

Gambar 2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat se-Kecamatan di Jakarta Timur

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif (campuran). Populasi dalam penelitian ini adalah 327.733 masyarakat daerah Kecamatan Jatinegara. Sampling yang digunakan dengan metode non probability sampling, yaitu dengan metode accidental sampling. Dalam penelitian ini sampel penelitian diperoleh dari 5x jumlah indicator pada kuesioner sebanyak 27, yaitu sebanyak 135 responden sehingga dalam penelitian ini sudah dianggap cukup. Sumber data primer peneliti adalah hasil dari wawancara terhadap Informan dalam pelayanan pembuatan KTP-El dan hasil observasi dari pelayanan pembuatan KTP-El. Data sekunder adalah data yang didapatkan oleh pengumpul data secara tidak langsung. Ada beberapa jenis data sekunder yaitu buku, jurnal dan dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran (*outer model*) digunakan untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten dengan variabel manifestnya, pengujian ini meliputi *convergent validity* dan *composite reliability*.

Convergent Validity

Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifes dari suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji *convergent validity* dapat dilihat dari nilai *Loading Factor* untuk tiap indikator konstruk, adapun untuk menilai *convergent validity* nilai *Faktor Loading* lebih dari 0,70 dan dapat dipertimbangkan untuk interval 0,40 - 0,70 apabila dapat menguatkan nilai *average variance extracted* (AVE). Sedangkan *loading factor* antara 0,60 – 0,70 masih dapat diterima sesuai pendapat (Ghozali & Latan, 2012). Selain itu juga dapat dilihat dari nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,5.

Tabel 1 Faktor Outer Loading Indikator SDM Kompeten (X1)

Indikator	Faktor Loading	AVE	Keterangan
X1.1	0,820	0,650	Valid
X1.2	0,738		Valid
X1.3	0,887		Valid
X1.4	0,816		Valid
X1.5	0,763		Valid

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel SDM Kompeten terdapat lima indikator variabel SDM Kompeten yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* > 0,60 masih dapat diterima.

Tabel 2 Faktor Outer Loading Indikator Sarana dan Prasarana (X2)

Indikator	Faktor Loading	AVE	Keterangan
X2.1	0,722	0,716	Valid
X2.2	0,880		Valid
X2.3	0,923		Valid

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel sarana dan prasarana terdapat tiga indikator variabel sarana dan prasarana yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* > 0,60 masih dapat diterima.

Tabel 3 Faktor Outer Loading Kualitas Pelayanan (X3)

Indikator	Faktor Loading	AVE	Keterangan
X3.1	0,740	0,589	Valid
X3.2	0,813		Valid
X3.3	0,776		Valid
X3.6	0,738		Valid

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel kualitas pelayanan terdapat empat indikator variabel kualitas pelayanan yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas > 0,70, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* > 0,50 masih dapat diterima.

Tabel 4 Faktor Outer Loading Indikator Service Excellent (Y)

Indikator	Faktor Loading	AVE	Keterangan
Y1	0,863		Valid
Y2	0,904	0,804	Valid
Y3	0,922		Valid

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel *service excellent* terdapat tiga indikator variabel *service excellent* yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* $> 0,60$ masih dapat diterima.

Tabel 5 Faktor Outer Loading Indikator Kepuasan Masyarakat (Z)

Indikator	Faktor Loading	AVE	Keterangan
Z1	0,924		Valid
Z2	0,875	0,751	Valid
Z4	0,796		Valid

Hasil Uji *Outer Loadings* pada variabel kepuasan masyarakat terdapat tiga indikator variabel kepuasan masyarakat yang dinyatakan valid karena memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$, sedangkan nilai *Average Variance Extracted* $> 0,60$ masih dapat diterima.

Composite Reliability

Dalam *SmartPLS* untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan uji *composite reliability* dengan ketentuan apabila konstruk memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,5, dapat disimpulkan bahwa variabel manifes memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen yang baik dalam mengukur konstruk (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Tabel 6 Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
SDM Kompeten (X₁)	0,869	0,903	Reliabel
Sarana dan Prasarana (X₂)	0,796	0,882	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X₃)	0,778	0,851	Reliabel
Service Excellent (Y)	0,878	0,925	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Z)	0,833	0,900	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas terlihat nilai *composite reliability* yang dihasilkan semua konstruk sangat baik yaitu di atas 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes dari kelima variabel laten terbukti memiliki akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk dengan baik.

Pengukuran Model Struktural (*Inner Model*)

Inner Model merupakan uji pada model struktural yang dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Dalam penelitian ini pengujian *inner model* dilakukan dengan memperlihatkan nilai R^2 pada konstruk laten endogen. Selanjutnya model structural pada inner model diuji menggunakan nilai *predictif – relevance* (Q^2) (Islami, 2018).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka yang menunjukkan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen.

Tabel 7 Nilai Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Laten Variable	R^2
SDM Kompeten, Sarana dan Prasarana, Kualitas Pelayanan → <i>Service Excellent</i>	0,363
SDM Kompeten, Sarana dan Prasarana, Kualitas Pelayanan dan <i>Service Excellent</i> → Kepuasan Masyarakat	0,782

Pada tabel di atas, terlihat nilai R Square untuk variabel *service excellent* yang diperoleh adalah sebesar 0,363 atau 36,3% menunjukkan model besar karena R square lebih besar dari 0.15. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SDM kompeten, sarana dan prasarana, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 36,3% terhadap *service excellent*, sedangkan sebanyak (1-R Square) 63,7% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (Rangkuti, 2017).

Kemudian nilai R Square untuk variabel kepuasan masyarakat yang diperoleh adalah sebesar 0,782 atau 78,2% menunjukkan model besar karena R square lebih besar dari 0.70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa SDM kompeten, sarana dan prasarana, kualitas pelayanan, dan *service excellent* secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 78,2% terhadap kepuasan

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

masyarakat, sedangkan sebanyak (1-R Square) 21,8% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti (Rodiyah et al., 2021).

Uji Predictif – Relevance (Q²).

Perubahan nilai R² digunakan untuk melihat apakah pengukuran variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen memiliki pengaruh yang substansif. Hal ini dapat diukur dengan effect size f². Formula effect size f² adalah sebagai berikut :

$$Effect\ Size\ f^2 = \frac{R^2_{Included} - R^2_{excluded}}{1 - R^2_{Included}}$$

Suatu model dianggap mempunyai nilai *predictive* yang relevan jika nilai *Q-square* lebih dari 0 (>0). Nilai *predictif – relevance* diperoleh dengan rumus:

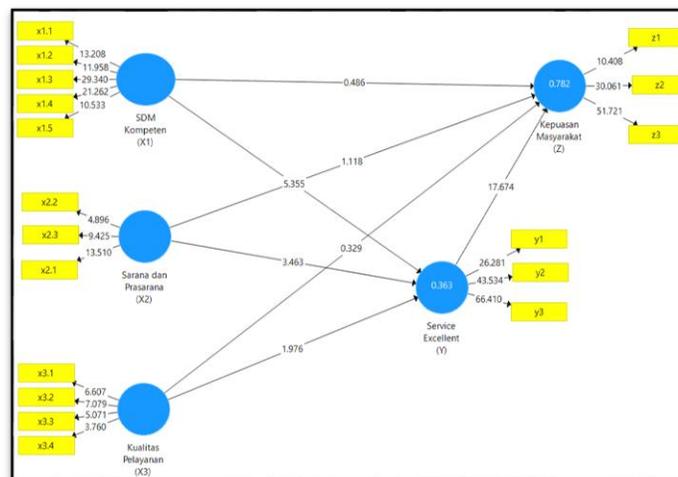
$$Q^2 = 1 - (1 - 0,363) (1 - 0,782)$$

$$Q^2 = 0,862$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai *Q-Square* sebesar 0,862. Hal ini menunjukkan besarnya keragaman dari data penelitian yang dapat dijelaskan oleh model penelitian adalah sebesar 86,2%. Sedangkan sisanya sebesar 13,8% dijelaskan oleh faktor lain yang berada di luar model penelitian ini. Dengan demikian, dari hasil tersebut maka model penelitian ini dapat dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang baik.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai *path coefficient*, t-statistik, dan *p-values* (Tjiptono, 2020). Uji hipotesis dilakukan kepada 135 responden dengan bantuan *software SmartPLS (Partial Least Square)* yang dapat dilihat dari hasil *bootstrapping*. Hasil model penelitian dan hasil pengujian seperti tersaji berikut ini.



Gambar 4. Path Diagram Penelitian

Tabel 8 Hipotesis Statistik

Hipotesis	Variabel	Korelasi	T- Statistik	T- Tabel	Ket
H ₁	SDM Kompeten → <i>Service Excellent</i>	0.461	5.199	0.142	Berpengaruh
H ₂	Sarana dan Prasarana → <i>Service Excellent</i>	0.323	3.569	0.142	Berpengaruh
H ₃	Kualitas Pelayanan → <i>Service Excellent</i>	0.129	1.639	0.142	Berpengaruh
H ₄	SDM Kompeten → Kepuasan Masyarakat	0.025	0.473	0.142	Berpengaruh
H ₅	Sarana dan Prasarana → Kepuasan Masyarakat	0.081	1.106	0.142	Berpengaruh
H ₆	Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	0.011	0.265	0.142	Berpengaruh
H ₇	<i>Service Excellent</i> → Kepuasan Masyarakat	0.898	19.827	0.142	Berpengaruh

Pengaruh SDM Kompeten Terhadap *Service Excellent*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa SDM kompeten berpengaruh terhadap *service excellent*. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dukcapil di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara dalam melayani masyarakat telah menunjukkan indikator-indikator SDM kompeten, antara lain adalah: keterampilan, kemampuan, pendidikan, memahami bidangnya, dan tanggung jawab. SDM yang kompeten sangat berpengaruh dalam peningkatan *service excellent* dalam pembuatan KTP-EL dikarenakan petugas wajib mengetahui tentang persyaratan pembuatan KTP-EL, cara menggunakan aplikasi dan juga alatnya serta cara dalam proses pembuatannya sampai dengan selesai supaya dalam pelayanan pembuatan publik tidak memerlukan waktu yang terbuang banyak yang dikarenakan petugas tidak mengetahui cara membuat KTP ataupun menggunakan alat yang telah disediakan (Tjiptono, 2012).

Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap *Service Excellent*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap *service excellent*, karena sarana dan prasarana secara langsung mampu meningkatkan *service excellent* yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam pembuatan KTP-EL di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara, karena wujud dari sarana dan prasarana dapat dirasakan dan dinikmati oleh seluruh element masyarakat, sehingga memberikan kesan tersendiri saat melakukan kunjungan ke Kelurahan-Kelurahan yang ada di Kecamatan se-Jatinegara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Service Excellent*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *service excellent*. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas dukcapil di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara dalam pembuatan KTP-EL mampu mempengaruhi *service excellent* terhadap masyarakat dikarenakan masyarakat telah menerima pengaruh yang bagus dalam pelayanan

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

pembuatan KTP-EL. Kualitas pelayanan yang selalu diberikan oleh petugas dukcapil kepada masyarakat disaat datang ke Kelurahan adalah selalu menerapkan 5 S (senyum, sapa, salam, sabar, santun), hal ini terbukti meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *service excellent* yang diberikan oleh petugas.

Pengaruh SDM Kompeten Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa SDM kompeten berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Jadi, hasil penelitian pada tabel diatas menunjukkan bahwa SDM yang ada di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara telah memiliki standart kompetensi yang mampu melayani masyarakat dengan sangat baik dan secara langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara (Pasolong, 2019).

Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa sarana dan prasarana mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara. Jadi, hasil penelitian pada tabel diatas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang mampu membuat masyarakat nyaman dalam pelayanan publik mampu meninggalkan efek puas terhadap kantor pelayanan publik tersebut dan secara tidak langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara. Kualitas atau mutu didefinisikan sebagai persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Nurrahmansah, 2019).

Jadi, hasil penelitian pada tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL telah dilayani secara bagus oleh petugas yang ada di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara dan secara langsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kantor Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara.

Pengaruh Service Excellent Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *service excellent* berpengaruh terhadap peningkatan indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara. *Service excellent* merupakan sesuatu yang penting dalam pelayanan publik, dikarenakan *service excellent* atau pelayanan prima merupakan pengalaman yang telah diterima atau dirasakan oleh masyarakat dalam melakukan administrasi publik di instansi yang menyediakan pelayanan publik, tujuan dari pelayanan prima adalah untuk meninggalkan kesan yang bagus atau meningkatkan rasa puas dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang baru

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

saja dilakukan. *Service Excellent* dalam pelayanan pembuatan KTP-EL di Kelurahan se-Kecamatan Jatinegara sudah sangat bagus, masyarakat di daerah Kecamatan Jatinegara sangat puas terhadap pelayanan prima atau *service excellent* yang diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat diperoleh bahwa SDM kompeten berpengaruh terhadap *service excellent*, artinya semakin tinggi kompetensi yang di miliki oleh karyawan, maka akan meningkatkan *service excellent* kepada masyarakat. Kemudian diperoleh pengaruh hubungan antara sarana dan prasarana terhadap *service excellent*. Artinya semakin bagus bentuk sarana dan prasarana yang diberikan oleh masyarakat, maka akan semakin tinggi *service excellent* yang di rasakan masyarakat. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap *service excellent* yang diberikan terhadap masyarakat. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas, maka akan semakin meningkatkan *service excellent* terhadap masyarakat. SDM Kompeten mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya semakin tinggi tingkat kompetensi yang di miliki oleh petugas, maka akan semakin meningkatkan efek kepuasan masyarakat dalam membuat KTP-EL. Sarana dan prasarana mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya semakin bagus sarana dan prasarana yang diberikan oleh pemerintah, maka akan meningkatkan efek kepuasan masyarakat dalam pelayanan membuat KTP-EL. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya semakin tinggi Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan meningkatkan efek kepuasan masyarakat dalam membuat KTP-EL. *Service Excellent* mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Artinya semakin bagus *service excellent* yang dilakukan oleh petugas terhadap pelayanannya, maka akan semakin meningkatkan efek kepuasan masyarakat dalam membuat KTP-EL.

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan variabel independen yang lain yang dapat mempengaruhi *service excellent* dan juga kepuasan masyarakat. Sehingga akan dapat lebih diketahui faktor-faktor yang dominan pengaruhnya dan lebih luas terhadap peningkatan *service excellent* dan juga kepuasan masyarakat. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk dapat memperluas objek penelitian atau melakukan penelitian pada fokus lain, menggunakan ruang lingkup populasi yang lebih luas serta sampel yang lebih banyak agar dapat memberikan hasil yang semakin spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2012). *Partial least square: Konsep, teknik dan aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus: Klinik Palapa Dentis JAkarta Selatan). *Perspektif: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina*

Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Service Excellent Terhadap Pelayanan Pembuatan KTP-El Di Dki Jakarta Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Sarana Informatika, 16(2), 113–117.

- Istiakroh, F. S. T. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR LURAH BUKUAN. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(2), 61–65.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Nurrahmansah, F. (2019). *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Sentra Roti Kopo Bandung)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Pasolong, H. (2019). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK*. Penerbit Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence: meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima plus analisis kasus jasa raharja*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik. *Umsida Press*, 1–92.
- Rusydi, A. (2018). *Manajemen pemasaran*. Alfabeta Bandung.
- Suhartono, S., Azizah, E. P. N., Hakim, L., & Hartanti, H. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen (Studi Kasus: Ka Progo Pasar Senen-Lempuyangan Kelas Ekonomi). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 262–273.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan*. Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Service management mewujudkan layanan prima*.
- Wibowo, D. H., Arifin, Z., & Sunarti. (2015). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 29(1), 59–66.



This Lisensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License