

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI JAKEVO DI KELURAHAN PULO, JAKARTA SELATAN

Sarah Suhalya¹, Samsudin^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : sarahrhea1511@gmail.com¹ , samsudin.stiami@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords

Service Quality, Public Trust,
Jakevo Application, Public
Satisfaction

ABSTRACT

The Province of DKI Jakarta introduced a service innovation through the Jakarta Evolution (Jakevo) application on April 26, 2018, which facilitates the public in managing licensing and non-licensing services efficiently and practically. The aim of this research is to analyze the effect of service quality and public trust, both partially and simultaneously, on public satisfaction in using the Jakevo application in Kelurahan Pulo, South Jakarta. This study employs a quantitative descriptive research method, with data collected through questionnaires. The population in this study consists of 103 individuals who applied for licensing services through the Jakevo application in Kelurahan Pulo from March 2023 to March 2024. A sample of 50% of the population, or 52 respondents, was used. The results indicate that Service Quality has a positive and significant influence of 60.5% on Public Satisfaction in Kelurahan Pulo, while Public Trust has an influence of 77.5%. Service Quality and Public Trust simultaneously have a positive and significant effect of 79.5% on Public Satisfaction, while the remaining 20.5% is influenced by other variables not examined in this study.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai hukum yang berlaku, dengan pemerintah bertanggung jawab memberikan layanan terbaik. Pelayanan yang berkualitas dan responsif menjadi kunci dalam membangun kepercayaan serta hubungan harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Konsep “pelayanan adalah pemberdayaan” menekankan bahwa layanan publik harus memberdayakan, bukan membebani masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan yang menjadi modal penting bagi partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Standar pelayanan berfungsi sebagai panduan dan tolok ukur dalam penyelenggaraan layanan publik, mencerminkan tanggung jawab serta janji pemerintah untuk menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Kepatuhan terhadap standar ini serta transparansi dalam penyelenggaraannya memberikan kepastian dan konsistensi layanan bagi masyarakat. Di DKI Jakarta, inovasi layanan publik, seperti Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), berpotensi meningkatkan efektivitas operasional pemerintah daerah melalui koordinasi yang lebih baik antar unit kerja. Dengan demikian, standar pelayanan tidak hanya

menjadi pedoman dalam penyelenggaraan layanan, tetapi juga instrumen penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, “kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian terhadap kinerja pelayanan publik, yang sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan” (Akhirin, Wijaya, & Putra, 2023). Kepuasan tercapai ketika persepsi masyarakat terhadap pelayanan melebihi harapan mereka, sehingga penyelenggara layanan perlu terus meningkatkan kualitasnya. Seperti yang diungkapkan oleh (Adhari, 2021), “persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang melebihi harapan mereka akan mendorong tercapainya kepuasan masyarakat secara keseluruhan”. Di era Industri 4.0, perkembangan teknologi dan digitalisasi telah mempercepat transformasi layanan publik melalui pemanfaatan komputer, internet, e-commerce, dan teknologi lainnya. Di DKI Jakarta, dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan kebutuhan yang kompleks, efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan publik menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Provinsi DKI Jakarta meluncurkan aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) pada 26 April 2018 sebagai inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas perizinan serta non-perizinan, memungkinkan masyarakat mengurus perizinan seperti SIUP dan TDP secara online melalui unggah dokumen dan penandaan lokasi. Jakevo dapat diakses melalui situs resmi atau aplikasi JAKI di Google Play Store dan App Store, memperluas jangkauan layanan bagi masyarakat. Di Kelurahan Pulo, Jakarta Selatan, juga mengadopsi Jakevo untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Pemanfaatan teknologi ini menjadi langkah strategis dalam menyediakan layanan yang lebih efisien, terintegrasi, dan responsif, sekaligus menjadi jembatan efektif antara pemerintah dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari serta memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Berdasarkan data laporan permohonan izin melalui JakEvo di Kelurahan Pulo pada periode Juni 2023 hingga Juli 2024, tercatat 93 permohonan masuk, dengan 90 berhasil diterbitkan dan 3 ditolak, menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi karena mayoritas permohonan memenuhi persyaratan. Namun, masih terdapat kendala dalam penggunaannya, seperti kesulitan teknis, kurangnya sosialisasi fitur aplikasi, serta ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan hasil yang diberikan. Selain itu, sering terjadi error pada aplikasi yang menghambat layanan, terutama saat kebijakan Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) diberlakukan. Kendala ini berpotensi menghambat kelancaran pekerjaan masyarakat dan menunjukkan bahwa efektivitas JakEvo dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kelurahan Pulo belum optimal, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, berdasarkan grafik penilaian pemohon, mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan perizinan melalui aplikasi JakEvo, dengan rata-rata nilai tidak kurang dari 3,0, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori memuaskan atau lebih tinggi. Hal ini mencerminkan respons positif terhadap inisiatif pemerintah dalam memperkenalkan JakEvo sebagai sarana untuk mempermudah proses perizinan. Kualitas layanan yang baik, seperti responsivitas, kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan penggunaan, menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan, di mana masyarakat merasa didengar, didukung, dan dilayani dengan baik saat mengakses layanan tersebut.

Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Jakevo juga berperan dalam menentukan kepuasan masyarakat. Menurut (Muzaki, Martini, Susbiyani, & Qomariah, 2023) “kepercayaan merupakan faktor penting untuk membangun perasaan ingin kembali untuk terus mewujudkan hubungan dimasa depan dengan objek tertentu.” Kepercayaan masyarakat mencakup keyakinan bahwa aplikasi tersebut aman digunakan, data pribadi mereka terlindungi, dan informasi yang diberikan oleh aplikasi dapat dipercaya. Ketika masyarakat merasa percaya terhadap aplikasi

JakEvo, masyarakat akan lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi tersebut secara aktif dan puas dengan hasil yang diberikan. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menjadi sangat relevan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menggunakan aplikasi JakEvo, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan publik melalui teknologi informasi di tingkat Kelurahan.

Kerangka Pemikiran

Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan dalam penggunaan aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo, Jakarta Selatan, sangat relevan dalam evaluasi pelayanan publik. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, “kepuasan masyarakat adalah hasil penilaian terhadap kinerja pelayanan publik” (Akhirin, Wijaya, & Putra, 2023). Pelayanan yang prima mendorong pemberdayaan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah melalui standar yang mengatur kualitas, kecepatan, akses, dan kejelasan layanan. Peluncuran Jakevo menjadi inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi perizinan, terbukti dari laporan Maret 2023–Maret 2024 yang mencatat 103 izin diterbitkan dan hanya 4 ditolak. Namun, masih terdapat beberapa kasus penolakan izin tanpa penjelasan yang cukup, yang dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan ini. Pada penerapan aplikasi JakEvo di Kelurahan Pulo, Jakarta Selatan, terdapat sejumlah hambatan yang mengurangi efektivitasnya, seperti kesalahan teknis, kurangnya sosialisasi fitur-fitur, dan seringnya error pada aplikasi. Kebijakan baru seperti Surat Tanda Registrasi Pekerja (STRP) juga meningkatkan tekanan pada aplikasi tersebut. Namun, mayoritas masyarakat tetap memberikan penilaian positif terhadap layanan perizinan melalui JakEvo, dengan rata-rata nilai tidak kurang dari 3,0 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang memuaskan.

Kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah dua faktor utama yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang mempengaruhi cara masyarakat menilai layanan yang diberikan. Ketika layanan diberikan dengan konsisten, cepat, dan profesional, masyarakat cenderung merasa lebih puas. Di sisi lain, kepercayaan mencakup keyakinan masyarakat bahwa penyedia layanan memiliki integritas, kompetensi, dan niat baik. Kepercayaan ini dibangun melalui transparansi, konsistensi, komunikasi yang jelas, dan reputasi baik. Ketika masyarakat merasa percaya bahwa penyedia layanan memiliki integritas dan kompetensi, mereka lebih mungkin untuk merasa puas dengan layanan yang diterima. Interaksi positif antara kualitas pelayanan dan kepercayaan ini menciptakan persepsi yang baik dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasi sederhana dan regresi linier berganda untuk mengevaluasi hubungan antar variabel. Menurut (Sugiyono, 2020), “data kuantitatif berlandaskan angka yang dianalisis secara statistik untuk menghasilkan Kesimpulan”. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan disajikan secara deskriptif dan dianalisis dalam bentuk numerik untuk menggambarkan fenomena yang diteliti secara sistematis dan akurat. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel utama yang dianalisis, yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Masyarakat (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Pulo. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data akurat melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan studi kepustakaan. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer dengan pertanyaan tertutup yang disusun sistematis dan diukur menggunakan skala Likert. Observasi dilakukan untuk

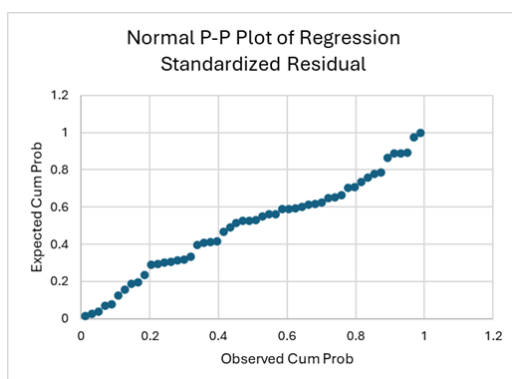
memahami situasi di Kantor Kelurahan Pulo, Jakarta Selatan. Sementara itu, studi kepustakaan bertujuan memperoleh data teoritis dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, artikel, dan dokumen terkait, guna mendukung analisis penelitian secara lebih komprehensif.

Dalam penelitian ini, penetapan populasi memungkinkan pengolahan data yang lebih efektif dan terpercaya. Populasi terdiri dari masyarakat yang mengajukan permohonan perizinan melalui aplikasi JakEvo di Kelurahan Pulo, Jakarta Selatan, selama Maret 2023 hingga Maret 2024, dengan total 103 orang. Sampel diambil untuk mewakili populasi menggunakan metode yang memastikan representativitas. Berdasarkan (Arikunto, 2019), “jika populasi kurang dari 100 orang, seluruhnya dijadikan sampel, sedangkan jika lebih, sampel yang direkomendasikan berkisar 10%-25%”. Dalam penelitian ini, diambil 50% dari populasi atau 52 responden untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. UJI NORMALITAS

Hasil uji normalitas ini akan memberikan gambaran apakah data-data dalam penelitian ini mengikuti distribusi normal atau tidak. Berikut adalah hasil uji normalitas dengan SPSS 25:



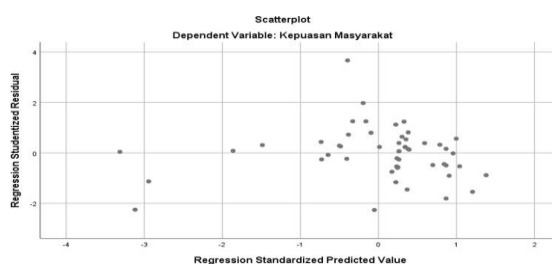
Gambar 2 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Output SPSS 25, 2024

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa data-data tersebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Distribusi data yang mendekati normal dapat diindikasikan oleh pola ini.

2. UJI HETEROKEDASTISITAS

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan residual dalam model regresi, yang apabila asumsi tidak terpenuhi maka model regresi dinyatakan tidak valid.



Gambar 3 Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan gambar 3, terlihat bahwa titik-titik data tersebar merata di sekitar nilai 0 tanpa menunjukkan pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi ini, tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi model regresi tetap terpenuhi dengan baik.

3. UJI MULTIKOLINIERITAS

Uji multikolinearitas dilakukan guna mengetahui terdapat tidaknya multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 1 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.422	2.371
Kepercayaan Masyarakat	.422	2.371

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan data pada tabel di atas, kesimpulan dapat diambil bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk setiap variabel independen adalah kurang dari 10 (2.371), dan nilai tolerance untuk semua variabel independen melebihi 0.10 (0.422). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada indikasi multikolinearitas yang terdeteksi dalam model regresi ini.

4. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Kepercayaan Masyarakat (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linier berganda di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 0.459 + 0.244 X1 + 0.643 X2 + e$$

Dilihat dari persamaan diatas maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan persamaan regresi linier berganda diatas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 0.459, berarti nilai konsisten variabel Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 0.459 jika nilai variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan Masyarakat (X2) bernilai nol.
- 2) Koefisien regresi dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.244, yang berarti bahwa setiap adanya peningkatan 1 persen pada nilai variabel Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,244.
- 3) Koefisien regresi dari variabel Kepercayaan Masyarakat (X2) sebesar 0.643 menyatakan bahwa setiap adanya penambahan 1 persen pada nilai variabel Kepercayaan Masyarakat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan maka akan menaikkan variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,643.

5. UJI t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Pada variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh nilai t hitung (2.635) > t tabel (2.008) dengan nilai signifikansi $0,011 < 0,05$, yang dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo.
- 2) Pada variabel Kepercayaan Masyarakat diperoleh nilai t hitung (7.015) > t tabel (2.008) dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$, yang dapat diartikan bahwa Kepercayaan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo.

6. UJI F

Tabel 2 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.177	2	9.589	99.893	.000 ^b
	Residual	4.703	49	.096		
	Total	23.881	51			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
- b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan hasil uji F, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung diperoleh sebesar 99.893 dan taraf signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Berdasarkan nilai-nilai di atas, terlihat bahwa nilai Fhitung (99.893) > Ftabel (3.18), dan taraf signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05 sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya secara simultan kedua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pulo.

7. UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.896 ^a	.803	.795	.30982	

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Masyarakat, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Output SPSS, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai adjusted R square yang diperoleh adalah 0.795, yang berarti variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat secara simultan memberikan kontribusi terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 79.5% dan sisa 20.5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh parsial secara positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo sebesar 60.5%. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan pada Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo.
2. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh parsial secara positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo sebesar 77.5%. Hal ini berarti setiap adanya peningkatan pada Kepercayaan Masyarakat, maka akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo.
3. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat berpengaruh simultan secara positif terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penggunaan Aplikasi Jakevo di Kelurahan Pulo sebesar 79.5% dan 20.5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust. Pasuruan: Qiara Media.
- Akhirin, Z., Wijaya, E., & Putra, I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. EKOMBIS
REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11(2), 1529–1538.
doi:<https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i2>
- Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis: a
global perspective. Boston: Pearson.
- Muzaki, M., Martini, N. N., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi
Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai
Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Banyuwangi. Relasi: Jurnal Ekonomi, 19(2), 247-267.
doi:<https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D Revisi 2020. Bandung:
Alfabeta.