

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FAKTOR KEAMANAN DATA PRIBADI TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI JAKEVO DI KELURAHAN ROROTAN

Faradila Rima Afrina¹, Khikmatul Islah^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : faradilarimaafrina@gmail.com, islahzone@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Service Quality, Safety Factors, Public Trust

There are still limitations in studying simultaneously or significantly on the influence of service quality, security factors on trust public. So this research aims to analyze the influence significant or simultaneous between service quality and safety factors public trust. The object of this research is the Jakevo application as novelty in research. Research approach used in research this is a quantitative approach. Data obtained from this approach collected through structured instruments, such as questionnaires or surveys. T test results shows that service quality has a significant effect on trust society (sig. 0.000 < 0.05) with a coefficient of 1.984. F test confirms that both together have a significant effect on trust society (sig. 0.000 < 0.05) F count 99.926 F table 3.09. determination coefficient (R Square) of 0.598 shows that 59.8% of public trust is influenced by these two variables, while 40.2% is influenced by other factors.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan isu penting dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah, terutama di era digital yang menuntut efektivitas, efisiensi, dan responsivitas (Suryadevi, 2020). Pemerintah Indonesia merespons tantangan ini dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mendorong penerapan e-government untuk meningkatkan kualitas layanan publik. E-government memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan administrasi bagi masyarakat serta mendukung prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas (Khaerunnisa, 2020). Indonesia telah mengadopsi e-government untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Rolania Batubara, 2019). Sebagai pusat pemerintahan, DKI Jakarta melaksanakan inovasi digital melalui konsep Jakarta Smart City, yang tertuang dalam RPJMD 2013–2017 dan diperbarui pada 2017–2022 (Kalihva, 2023). Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga memperoleh penghargaan Digital Government Award dan meraih nilai tertinggi dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada tahun 2023. Salah satu inovasi digital adalah aplikasi JakeVO (Jakarta Evolution) yang diluncurkan oleh DPMPSTP DKI Jakarta pada 7 Juni 2018 untuk mempermudah pengurusan izin secara online (Amanda, 2023). Aplikasi ini membantu mempercepat proses administrasi, menghindari percaloan, dan mendorong digitalisasi layanan publik. Namun, penerapannya belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan prasarvei tahun 2023, sebanyak 79% masyarakat Kelurahan Rorotan belum puas terhadap aplikasi JakeVO. Keluhan umum meliputi kesulitan login, prosedur yang rumit, dan lambatnya proses pembuatan dokumen. Banyak pengguna memberi penilaian rendah di Google Play

Store dengan komentar negatif, yang menunjukkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi tersebut (Presurvei, 2023). Kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Permana, 2022). Kualitas layanan mencerminkan perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan (Ramadhan, 2021). Pelayanan yang tidak memuaskan dapat memengaruhi reputasi dan kepercayaan masyarakat secara luas (Engkur, 2018). Sesuai Surat Keputusan Kepala DPMPTSP DKI Jakarta No. 167 Tahun 2020, layanan perizinan dapat diakses secara online melalui JakeVO. Namun, data menunjukkan terjadi penurunan layanan dari tahun 2020 hingga 2022, yang menunjukkan masih rendahnya efektivitas penggunaan aplikasi ini (DPMPTSP DKI Jakarta, 2023). Faktor keamanan data pribadi juga menjadi perhatian serius. Masyarakat khawatir terhadap potensi kebocoran data karena pernah terjadi kasus tereksposnya data pribadi pemohon SIKM di situs JakeVO (Kumpanan, 2020). Data yang semestinya dilindungi justru dapat diakses publik, seperti nama lengkap, alamat, NIK, dan nomor telepon. Keamanan data pribadi sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi layanan publik. Ketidakjelasan kebijakan perlindungan data memperburuk situasi ini dan menimbulkan ketidakpercayaan (Sofiyah, 2019). Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil berbeda-beda. Muzaki (2023) dan Rahmawati (2022) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, namun Fargly (2024) menyatakan sebaliknya. Widodo (2018) dan Pebiyanti (2023) menyatakan keamanan data pribadi berpengaruh signifikan, sedangkan Putri (2016) menyebut tidak berpengaruh. Berdasarkan ketidakkonsistenan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan keamanan data pribadi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi JakeVO di Kelurahan Rorotan. Sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Keamanan Data Pribadi Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan.”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Muhammad (2019), administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara terencana untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Ia menekankan bahwa administrasi melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam suatu sistem organisasi.
2. **Administrasi Publik** : Konsep administrasi publik sebagaimana dikemukakan oleh Max Weber (1947) berfokus pada teori birokrasi sebagai bentuk organisasi yang ideal dalam pemerintahan. Weber menjelaskan bahwa birokrasi ditandai oleh struktur yang hierarkis, aturan formal, dan spesialisasi tugas. Dalam konteks yang lebih modern, administrasi publik mencakup isu-isu seperti globalisasi, e-government, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas, yang merupakan bentuk adaptasi terhadap dinamika perubahan zaman.
3. **Manajemen Sektor Publik** : Menurut Lynn (2006), manajemen sektor publik merupakan kombinasi seni, ilmu, dan profesi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas lembaga pemerintahan. Lynn menekankan perbedaan antara administrasi publik dan manajemen publik, yaitu fokus manajemen publik yang lebih besar pada pencapaian kinerja organisasi dan pengelolaan sumber daya secara optimal.
4. **Kualitas Pelayanan** : Dalam pandangan Tjiptono (2020), kualitas pelayanan adalah sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Tjiptono mengemukakan lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu tampilan fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).
5. **Faktor Keamanan** : Menurut Gollmann (2011), faktor keamanan dalam sistem informasi mencakup lima aspek utama, yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), keaslian (*authenticity*), integritas (*integrity*), ketersediaan (*availability*), dan non-penyangkalan (*non-repudiation*). Gollmann menekankan pentingnya perlindungan data dan sistem dari akses tidak sah, serta menjaga kontinuitas layanan informasi.
6. **Kepercayaan Masyarakat** : Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat terbentuk dari persepsi terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik penyedia layanan. Mereka

mengidentifikasi empat elemen utama kepercayaan, yaitu kebaikan hati (*benevolence*), kompetensi (*ability*), kejujuran (*integrity*), dan kesediaan untuk bergantung (*willingness to depend*).

Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, kerangka teori menjelaskan bagaimana variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan faktor keamanan, memengaruhi variabel dependen, yaitu kepercayaan masyarakat. Pertama, kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik sebuah organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, yang meliputi lima dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelima indikator tersebut menurut Fandy Tjiptono (2017) sangat berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diterima. Pelayanan yang berkualitas akan membentuk rasa percaya masyarakat karena mereka merasa dihargai, diperhatikan, dan dipenuhi kebutuhannya secara profesional dan konsisten. Kedua, faktor keamanan (X2) juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, keamanan mencakup beberapa aspek penting, yaitu keamanan teknis, perlindungan data pribadi, keandalan sistem, serta informasi tentang insiden keamanan. Ross Anderson (2019) menekankan bahwa kepercayaan masyarakat dapat meningkat apabila mereka merasa data pribadinya terlindungi dan sistem layanan publik dapat diandalkan dari sisi keamanan. Faktor ini menjadi sangat relevan di era digital, di mana masyarakat semakin sensitif terhadap isu perlindungan privasi dan ancaman siber.

Ketiga, secara simultan, kualitas pelayanan (X1) dan faktor keamanan (X2) secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepercayaan masyarakat (Y). Kepercayaan masyarakat menurut Johnson dan Johnson (dalam Affifah, 2019) dibentuk oleh lima indikator utama, yaitu keterbukaan, saling berbagi, penerimaan, dukungan, dan kerjasama. Kombinasi antara pelayanan yang memuaskan dan sistem keamanan yang kuat akan menciptakan rasa aman, nyaman, dan yakin dalam diri masyarakat terhadap institusi atau organisasi yang melayani mereka. Oleh karena itu, peningkatan pada kedua aspek ini tidak dapat dipisahkan dalam upaya membangun dan mempertahankan kepercayaan publik. Hubungan antara variabel-variabel tersebut dapat dilihat dalam Gambar 2.1 Skema Kerangka Teori. Dalam skema tersebut, hipotesis H1 menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat, H2 menggambarkan pengaruh faktor keamanan terhadap kepercayaan masyarakat, dan H3 menunjukkan pengaruh kedua variabel secara simultan terhadap kepercayaan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan mengukur hubungan antara variabel-variabel secara objektif melalui data numerik. Penelitian difokuskan pada analisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan faktor keamanan (X2) terhadap kepercayaan masyarakat (Y) dalam penggunaan aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan. Operasionalisasi variabel dilakukan dengan indikator yang jelas dan disusun dalam kisi-kisi variabel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert yang telah divalidasi dan diuji reliabilitasnya. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan dengan rumus Slovin dari populasi 51.000 orang, menggunakan teknik simple random sampling. Prosedur pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan daftar populasi yang memenuhi kriteria. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas (menggunakan koefisien alpha Cronbach), dan analisis regresi berganda untuk menguji pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen, dengan mempertimbangkan asumsi regresi seperti normalitas dan linearitas untuk validitas hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini mengkaji karakteristik responden dan menguji beberapa variabel yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin dan usia, dengan 35 laki-laki dan 65 perempuan. Mayoritas responden berusia antara 21-24 tahun (56%), diikuti oleh usia 18-20 tahun (15%).

1. Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1 Hasil Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	36	60	53.84	4.153
Faktor Keamanan	100	36	60	53.40	4.358
Kepercayaan Masyarakat	100	50	75	66.58	4.926
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil Uji Deskriptif diatas yang diperoleh dari analisis secara deskriptif, menghasilkan nilai rata-rata untuk variabel-variabel seperti Kualitas Pelayanan (53,84), Faktor Keamanan (53,40), dan Kepercayaan Masyarakat (66,58). Standar deviasi masing-masing variabel menunjukkan variasi data yang signifikan.

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dipercaya. Semua indikator yang diuji menunjukkan validitas yang baik, dengan nilai r-hitung lebih tinggi dari r-tabel (0,1946). Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* untuk Kualitas Pelayanan, Faktor Keamanan, dan Kepercayaan Masyarakat lebih besar dari 0,7, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini juga menguji asumsi klasik, termasuk normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, linearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil uji menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak ada multikolinearitas, tidak ada autokorelasi, hubungan antara variabel adalah linear, dan tidak ada heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi berganda yang ditemukan adalah $Y = 13.225 + 0.463 X1 + 0.533 X2$. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Faktor Keamanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y), dengan koefisien masing-masing 0,463 dan 0,533.

5. Uji Hipotesis

Uji t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Faktor Keamanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y). Uji F simultan juga mengonfirmasi bahwa kedua variabel secara bersama-sama mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat.

6. Koefisien Determinasi

Nilai R Square sebesar 0,673 menunjukkan bahwa 67,3% variabilitas Kepercayaan Masyarakat dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Faktor Keamanan. Secara terpisah, Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi 59,8%, sedangkan Faktor Keamanan memberikan kontribusi 62,2%.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, di mana data yang dihasilkan berupa angka yang dianalisis dengan aplikasi SPSS. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan faktor keamanan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang mengisi kuesioner secara online melalui Google Form. Skala yang digunakan adalah skala Likert 1 sampai 5. Variabel yang diteliti berjumlah tiga, yaitu kualitas pelayanan (X1), faktor keamanan (X2), dan kepercayaan masyarakat (Y).

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 2 Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	N	Mean	Kriteria
Desain antarmuka jakevo menarik dan mudah digunakan	100	4,70	Sangat baik
Panduan pengguna jakevo jelas	100	4,20	Baik
Desain jakevo yang responsif dengan berbagi perangkat	100	4,75	Sangat baik
Jakevo merespon permintaan dan keluhan pengguna dengan cepat	100	4,59	Sangat baik
Fitur bantuan dan dukungan di jakevo selalu siap digunakan	100	4,40	Sangat baik
Efektivitas layanan bantuan atau dukungan teknis	100	4,55	Sangat baik
Merasa aman menggunakan jakevo karena kebijakan keamanan yang ketat	100	4,43	Sangat baik
Masyarakat percaya pada informasi diaplikasi jakevo	100	4,36	Sangat baik
Keyakinan masyarakat terhadap keamanan data yang dilakukan jakevo	100	4,45	Sangat baik
Fitur jakevo dapat memudahkan kebutuhan	100	4,37	Sangat baik
Responsif aplikasi jakevo terhadap masukan masyarakat	100	4,48	Sangat baik
Kemudahan dalam mengakses bantuan	100	4,56	Sangat baik
Valid N (listwise)	100	4,48	Sangat baik

Pada Tabel diatas, nilai skor rata-rata untuk kualitas pelayanan (X1) adalah 4,48, yang masuk dalam kategori "Sangat Baik". Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengguna aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan sangat baik. Nilai mean skor terkecil adalah 4,20, yang menunjukkan bahwa panduan pengguna aplikasi Jakevo dinilai cukup jelas oleh responden.

b. Faktor Keamanan (X2)

Tabel 3 Faktor Keamanan (X2)

Pernyataan	N	Mean	Kriteria
Aplikasi jakevo dilengkapi dengan fitur keamanan yang memadai	100	4,43	Sangat baik
Ada proteksi terhadap akses tidak sah	100	4,36	Sangat baik
Melindungi data dalam transit dan penyimpanan	100	4,69	Sangat baik
Data pribadi pengguna terlindungi baik	100	4,60	Sangat baik
Ada kebijakan privasi yang jelas diterapkan	100	4,37	Sangat baik
Menangani data pribadi secara aman dan sesuai	100	4,54	Sangat baik
Aplikasi jakevo sering/jarang mengalami gangguan teknis	100	4,25	Baik
Upload berkas melalui aplikasi selalu berhasil dan aman	100	4,37	Sangat baik
Prosedur memulihkan data setelah insiden atau gangguan pada jakevo	100	4,49	Sangat baik
Diberitahu tentang insiden keamanan yang mungkin mempengaruhi data pribadi	100	4,30	Sangat baik
Layanan aplikasi jakevo responsif dalam menangani masalah keamanan data	100	4,35	Sangat baik
Informasi yang jelas dan cepat diberikan kepada pengguna	100	4,65	Sangat baik
Valid N (listwise)	100	4,45	Sangat baik

Pada Tabel diatas, nilai skor rata-rata untuk faktor keamanan (X2) adalah 4,45, juga termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Ini menunjukkan bahwa faktor keamanan aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan sangat baik. Nilai mean skor terkecil untuk variabel ini adalah 4,25, yang menunjukkan bahwa aplikasi Jakevo jarang mengalami gangguan teknis.

c. Kepercayaan Masyarakat (Y)

Tabel 4 Kepercayaan Masyarakat (Y)

Pernyataan	N	Mean	Kriteria
Masyarakat percaya bahwa layanan yang diberikan melalui aplikasi jakevo baik	100	4,49	Sangat baik
Layanan selalu memenuhi janji yang diberikan	100	4,32	Sangat baik
Layanan dukungan pengguna yang responsif dan membantu	100	3,39	Sangat baik
Masyarakat saling berbagi informasi menggunakan aplikasi jakevo	100	4,44	Sangat baik
Masyarakat percaya bahwa aplikasi ini memberikan informasi yang efektif	100	4,45	Sangat baik
Masyarakat merasa puas untuk penggunaan jakevo	100	4,48	Sangat baik
Aplikasi percaya bahwa aplikasi jakevo dapat membantu mereka	100	4,49	Sangat baik
Aplikasi berfungsi dengan baik sesuai harapan	100	4,36	Sangat baik
Fitur yang memungkinkan pengguna untuk berbagi feedback	100	4,43	Sangat baik
Masyarakat merasa puas dengan adanya aplikasi jakevo	100	4,42	Sangat baik
Kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi	100	4,43	Sangat baik
Ketersediaan dan kualitas dukungan pengguna untuk menangani masalah dan keluhan	100	4,48	Sangat baik
Masyarakat bekerjasama dengan aplikasi dalam pengembangan pengetahuan	100	4,27	Baik
Masyarakat bekerjasama dalam penggunaan aplikasi	100	4,38	Sangat baik

Bekerjasama dalam pemanfaatan aplikasi	100	4,75	Sangat baik
Valid (listwise)	100	4,37	Sangat baik

Pada Tabel diatas, nilai skor rata-rata untuk kepercayaan masyarakat (Y) adalah 4,37, yang juga termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan sangat tinggi. Nilai mean skor terkecil adalah 4,27, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup aktif bekerja sama dengan aplikasi dalam pengembangan pengetahuan.

Adapun pembahasan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan faktor keamanan data pribadi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi jakevo di Kelurahan Rorotan, sebagai berikut.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi Jakevo. Berdasarkan hasil analisis, nilai mean skor untuk kualitas pelayanan (X1) adalah 4,48, yang termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Dari hasil regresi linear berganda, setiap peningkatan 1 skor pada kualitas pelayanan (X1) akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Y) sebesar 0,463. Uji T menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $3,908 > t$ tabel $1,984$, yang menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima, dengan pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh sebesar 5,9% terhadap kepercayaan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Gunawan et al. (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat dalam konteks layanan informasi publik. Penelitian ini memperluas pemahaman tentang bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan masyarakat, baik dalam layanan publik maupun aplikasi lainnya.

2. Pengaruh Faktor Keamanan terhadap Kepercayaan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan

Faktor keamanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi Jakevo. Nilai mean skor untuk faktor keamanan (X2) adalah 4,45, yang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Setiap peningkatan 1 skor pada faktor keamanan (X2) meningkatkan kepercayaan masyarakat (Y) sebesar 0,533. Uji T menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan t hitung $4,724 > t$ tabel $1,984$, yang menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima, dengan pengaruh signifikan dari faktor keamanan terhadap kepercayaan masyarakat. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa faktor keamanan (X2) berpengaruh sebesar 6,2% terhadap kepercayaan masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan studi oleh Suryani & Koranti (2022), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan faktor keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna dalam berbagai konteks, termasuk e-commerce dan aplikasi layanan publik.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Faktor Keamanan Data Pribadi Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pengguna Aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan

Secara simultan, kualitas pelayanan dan faktor keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai rekapitulasi kuesioner yang menunjukkan angka 4,37, yang berada dalam rentang 4,3 – 5,0 (“Sangat Baik”). Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dan F hitung $99,926 > F$ tabel $3,09$, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Utami et al. (2023), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, memberikan wawasan lebih dalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan faktor keamanan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Jakevo di Kelurahan Rorotan. Kedua faktor ini perlu diperhatikan oleh pengelola aplikasi untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan uji hipotesis yang didapatkan berdasarkan hasil analisis menggunakan software SPSS.

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y). Kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi jakevo di Kelurahan Rorotan memberikan hasil yang positif. Indikator-indikator dari kualitas pelayanan memberikan korelasi yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Nilai Kd sebesar 5,9% mengartikan bahwa kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh sebesar 5,9% terhadap kepercayaan masyarakat (Y).
2. Variabel Faktor Keamanan (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y). Faktor keamanan dan kepercayaan masyarakat pengguna aplikasi jakevo di Kelurahan Rorotan memberikan hasil yang positif. Indikator-indikator dari faktor keamanan memberikan korelasi yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Nilai Kd sebesar 6,2% mengartikan bahwa faktor keamanan (X2) memberikan pengaruh sebesar 6,2% terhadap kepercayaan masyarakat (Y).
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Faktor Keamanan (X2) secara silmutan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y) pengguna aplikasi jakevo di Kelurahan Rorotan. Nilai Kd sebesar 6,7% mengartikan bahwa kualitas pelayanan dan faktor keamanan secara silmutan memberikan pengaruh sebesar 6,7%

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffah, Z. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Harapan terhadap Kebahagiaan Pernikahan Buruh Migran yang Menjalani Hubungan Jarak Jauh* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/50491/1/ZAHROTUL_AFIFFAH-FPSI.pdf
- Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 23–35.
- Fargly, & Marlien. (2024). Bagaimana Kualitas Website Terhadap Kepercayaan Toko Online? *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(3), 4162–4168.
- Gunawan, H., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. F. (2019). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat pada Informasi Publik dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Riau. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 11(4), 684–697. <https://jtmb.ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/7836>
- Kalihva, Yuwono, & Manar. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 447–465.
- Khaerunnisa. (2020). *Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan*. Jurusan Perbankan Syariah. UIN Antasari Banjarmasin.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kumparan. (2020). Data Pemohon Surat Izin Masuk Keluar-Masuk Jakarta Diduga Bocor. *KumparanNews*.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Unimal Press.
- Muzaki, M., NyomJan Putu Martini, 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. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856>
- Pebiyanti, Fauzi, Husniyyah, Tasia, Sutendi, & Vitri. (2023). Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Keamanan, dan Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna Belanja Online (Literature Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(5), 850–858.
- Permana, Rahayu, & Harahap. (2022). Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario 125 di Kota Padangsidempuan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 13–26.
- Putri, & Baridwan. (2016). *Pengaruh Kualitas Informasi, Persepsi Risiko, Persepsi Keamanan, Persepsi Privasi Terhadap Kepercayaan Pengguna E-Commerce*. Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya.
- Rahmawati, Fitriani, Haira, & Panorama. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal*, 1(7).
- Ramadhan. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Aplikasi Mobile Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Kartu Indonesia Sehat (JKN KIS)*. Universitas Komputer Indonesia.
- Rolania Batubara, E., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *JURNAL EKSPLOKASI AKUNTANSI*, 1(4), 1666–1686. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>
- Sofiyah, & Susilowati. (2019). Penyalahgunaan Data Pribadi Penerima Pinjaman dalam Peer to Peer Lending. *Novum: Jurnal Hukum*, 1–6.
- Suryadevi, Fanida, & 2020. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Layanan

- Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publikasi*, 1–11.
- Suryani, S., & Koranti, K. (2022). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Sikap Pengguna E-commerce. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27(2), 183–198.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategik: Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif, hingga e-Marketing*. Andi Offset.
- Utami, R., Sumiati, N., & Abdullah, M. S. (2023). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(2), 445–452.
- Widodo, & Susanto. (2018). Gender sebagai variabel kontrol: Pengaruh persepsi keamanan dan persepsi privasi terhadap kepercayaan konsumen online. *The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 375–393.