**Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi** e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 1 (2024): Februari, 75-79
DOI: 10.33087/jiubj.v24i1.4135

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah

**Tin Gantini Dewi, Ginanjar Wira Saputra, Istikomah**
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung
Correspondence: tg.dewi@gmail.com

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mencari tahu pengaruh dari peranan kualitas pelayanan serta kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat ketika membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah. Sebanyak 49 orang merupakan sampel dalam penelitian ini, adapun analisis deskriptif dimanfaatkan sebagai teknik analisis data. Regresi berganda digunakan dalam menganalisis data dengan bantuan dari SPSS 23. Hasil penelitian memperlihatkan variabel X1 yaitu kualitas pelayanan serta variabel X2 yaitu kepercayaan memberikan pengrauh secara signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat dalam membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah. Koefisien determinasi memperoleh hasil sebesar 78,5% yang artinya menunjukan bahwa kedua variabel X yang mana dalam hal ini merupakan kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai hubungan yang kuat dalam peningkatan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci** : kartu keluarga, kualitas, kecamatan, kepercayaan, kepuasan

***Abstract.*** *This studi focus to find out the effect of service quality and community satisfaction when making family cards in Cimahi Tengah District. A total of 49 people were the sample in this study, which used descriptive analysis. Multiple regression was used in analyzing data with SPSS 23. The results indicated that the X1 variable, namely service quality, and the X2 variable, namely trust, had a significant effect on the Y variable, namely community satisfaction in making family cards in Central Cimahi District. The coefficient of determination obtains a result of 78.5% which means that it shows that the two variables X which in this case are service quality and people's trust have a strong relationship in increasing community satisfaction.*

***Keywords*** **:** *district, family card, quality service, satisfaction, trust*

## PENDAHULUAN

Aparatur negara yang berada dalam sebuah organisasi atau instansi terutama instansi pemerintahan memiliki tugas untuk mengabdi pada negara dan masyarakat serta memiliki tugas seperti menyelenggarakan tugas umum pemerintah serta membangun dan memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah yang menyediakan pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat (Saputra dan Putri, 2022). Ketika aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik yang bermutu rendah maka akan menciptakan citra yang buruk bagi pemerintah di mata masyarakat. Sebagian masyarakat menganggap bahwa mereka merasa kecewa dengan pelayanan yang pemerintah berikan. Mereka mengatakan bahwa kinerja birokrasi Indonesia masih sangat rendah. Hal itu menyebabkan masyarakat memutuskan untuk membayar jasa calo ketika mengurus kepentingan yang memiliki hubungan dengan birokrasi pemerintahan (Saputra, 2016).

Masyarakat yaitu pengguna layanan jasa yang diberikan oleh pemerintah akan memberikan respon pada layanan yang mereka terima sehingga pelayanan publik perlu lebih diperhatikan oleh pemerintah. Masyarakat berperan besar dalam penentuan standar kualitas pelayanan yang menghasilkan kepuasan masyarakat sehingga diperlukannya pelayanan yang baik agar harapan masyarakat dapat terpenuhi (Maryam, 2016). Kualitas pelayanan yang diterima masyarakat dalam bentuk kinerja akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang. Ketika kualitas layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan masyarakat maka tandanya tingkat kualitas pelayanan sudah baik dan dianggap ideal (Damayanti dan Haris, 2019).

Selain kualitas dari pelayanan, kepercayaan masyarakat juga menjadi poin penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Dalam organisasi, kepercayaan merupakan suatu pondasi. Agar dapat terjalin hubungan dalam jangka panjang antara penyedia

jasa dan masyarakat, maka dibutuhkan kepercayaan yang mana terdiri dari perasaan masyarakat dalam mempercayai jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan masyarakat bisa bertahan apabila kepercayaan terbentuk dalam masyarakat sehingga merasa puas pada jasa yang diperoleh jika mereka telah menaruh kepercayaan yang tinggi bagi penyedia jasa atau dalam hal ini adalah organisasi pemerintah (Mahendra, 2019).

Ciri suatu organisasi pemerintah telah berhasil dalam mengerjakan tugas pokok serta fungsinya dalam memberikan pelayanan publik adalah dengan ditandai oleh kepuasan masyarakat yang tinggi. Kualitas pelayanan serta kepercayaan juga dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Sehingga fasilitas pelayanan juga penting diperhatikan dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Nurdin, 2019). Hal ini dikarenakan fasilitas yang kurang memadai dapat mengganggu kelancaran dalam kegiatan pelayanaan. Kepuasan dari masyarakat menjadi tujuan utama pelayanan publik. Jika pelayanan diberikan sesuai standar yang sudah ditentukan maka kepuasan masyarakat akan terwujud. Dengan adanya kepuasan dari masyarakat maka dapat dikatakan bahwa tujuan organisasi telah tercapai dalam memberikan kinerja yang baik (Hartati dan Noegraha, 2023). Masyarakat akan menilai kinerja pelayanan yang diberikan dan ketika penyedia jasa berhasil memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat maka akan terbentuk rasa kepuasan dalam masyarakat. Contohnya dalam pelayanan yang dilakukan dalam tingkat desa, kepuasan masyarakat akan terbentuk ketika perangkat desa berhasil memberikan pelayanan yang cepat juga tepat serta sopan dalam proses pemberian pelayanan publik (Saputra, 2022).

Kantor Kecamatan Cimahi Tengah merupakan salah satu kantor pemerintahan yang bertugas untuk memberikan layanan sehingga terbentuk rasa kepercayaan bagi masyarakat. Kecamatan Cimahi Tengah memberikan macam-macam bentuk pelayanan publik, salah satunya dalam pembuatan kartu keluarga. Setelah dilakukan pengamatan singkat di lapangan, ditemukan beberapa masalah pada bagian pelayanan serta kepercayaan masyarakat sehingga perlu dilakukannya survey kepuasan masyarakat yang diharapkan dapat menjadi pemicu bagi meningkatnya kualitas pelayanan terhadap publik oleh Kecamatan Cimahi Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh dari kualitas pelayanan khususnya kartu keluarga beserta kepercayaan masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Cimahi Tengah.

*Landasan Teori*

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang difasilitasi penyedia layanan publik seperti institusi negara atau lembaga yang bersifat independen namun dibentuk sesuai dengan undang-undang atau badan hukum yang berlaku. Kegiatan tersebut dilakukan dalam pemenuhan kepentingan masyarakat berupa barang atau jasa untuk kegiatan pelayanan publik. Para penyedia aktivitas pelayanan publik dilakukan oleh pegawai atau orang yang bekerja dibawah keorganisasian yang memiliki tugas dalam lingkup pelayanan publik (Maryam, 2016). Kepercayaan dibutuhkan dalam pelaksanaan pemberian layanan yang baik. Menurut Putriana (2014) mengatakan bahwa pondasi dari hubungan adalah kepercayaan. Kepercayaan antar individu atau kelompok akan menghasilkan hubungan yang baik. Kepercayaan perlu dibangun dan dibuktikan sejak awal dan tidak bisa semata-mata mendapatkan pengakuan dari pihak lain. Kepuasan masyarakat dapat dipicu oleh rasa percaya yang masyarakat berikan terhadap para penyedia jasa. Kualitas dan kinerja dari penyedia jasa dalam memberikan pelayanan publik salah satunya dapat dilihat melalui survei kepuasan masyarakat (Kurniawati *et al.*, 2023). Survei tersebut dapat menunjukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja para penyedia jasa berdasarkan pemenuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri (Suriadi dan Halim, 2021).

*Penelitian Terdahulu*

Penelitian Darno dan Yosepha (2022) yang membahas pengaruh dari kualitas pelayanan beserta kepercayaan terhadap kepuasan pengguna Tokopedia Jakarta Timur. Penelitian memiliki tujuan untuk mencari tahu pengaruh kepercayaan serta kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan aplikasi Tokopedia. Peneliti memanfaatkan pendekataan kuantitatif sebagai metode dengan sampel 100 responden di wilayah Jakarta Timur yang setidak-tidaknya telah melakukan transaksi melalui aplikasi Tokopedia. Penelitian memperlihatkan kepercayaan serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan. Kepercayaan serta

kualitas pelayanan memberikan 68,8% pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan 31,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor diluar itu.

Penelitian Vabiola dkk (2021) yang membahas pengaruh dari kualitas pelayanan beserta kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari tahu pengaruh kepercayaan serta kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah bank tersebut. Peneliti memanfaatkan pendekataan kuantitatif dan analisis regresi berganda sebagai metode penelitian dengan sampel 100 responden yang disebarkan pada nasabah bank. Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas dari pelayanan ternyata tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun kepercayaan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan padakepuasan nasabah.

## METODE

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur hubungan dari variabel yang diteliti, penelitian ini memanfaatkan metode pendekatan kuantitatif melalui analisis deskriptif. Dalam analisis deskriptif data yang dihasilkan dari penelitian berdasarkan fakta dan karakteristik objek akan dijelaskan dengan acuan dari literatur dan teori. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel X1 yaitu kualitas layanan dan X2 yaitu kepercayaan terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat ketika membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah. Sebanyak 49 orang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, yaitu masyarakat yang sebelumnya telah membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah. Seluruh item kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pengukuran 5 point skala Likert, yaitu dimulai dari 1 sampai dengan 5. Poin 1 menandakan jawaban sangat tidak setuju, dan 5 menandakan jawaban sangat setuju. Adapun variabel dari kualitas pelayanan sendiri terdiri dari 15 pertanyaan, kemudian variabel kepercayaan juga terdiri dari 15 item pertanyaan sedangkan kepuasan masyarakat terdiri dari 30 item pertanyaan.

## HASIL

**Tabel 1**
**Uji Linear Berganda**

| Variabel | Koefisien Regresi | t | Sig. |
|---|---|---|---|
| Konstanta | 17,901 | | |
| Kualitas Layanan | 0,089 | 0,296 | 0,769 |
| Kepercayaan Masyarakat | 1,637 | 6,484 | 0,000 |

Sumber: data olahan

Tabel 1 hasil uji linear berganda, terbentuk hasil persamaan sebagai berikut: Y = 17,901 + 0,089 X1 + 1,637 X2 + e. Angka 17,901 memiliki arti bahwa ketika variabel X1 yaitu kualitas layanan serta X2 yaitu kepercayaan memiliki nilai nol, maka variabel Y yaitu kepuasan masyarakat akan memiliki nilai sebanyak 17,901. Kemudian angka 0,089 memiliki arti bahwa variabel X1 yaitu kualitas layanan memiliki pengaruh sebanyak 0,089 satuan terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat dengan catatan ketika variabel yang lain bernilai konstan. Sedangkan angka 1,637 memiliki arti bahwa variabel X2 yaitu kepercayaan memiliki pengaruh sebanyak 1,637 terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat dengan catatan ketika variabel yang lain bernilai konstan.

**Tabel 2**
**Uji F**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 11014,677 | 2 | 5507,339 | 84,149 | ,000 |
| | Residual | 3010,588 | 46 | 65,448 | | |
| | Total | 14025,265 | 48 | | | |

Sumber: data olahan

Tabel 2 nilai F hitung sejumah 84,149 dihasilkan melalui uji anova dengan nilai signifikan yaitu 0,000. Melalui perhitungan diperoleh nilai F tabel pada taraf $\alpha = 0,05$, df1 = k-1 = 3-1 = 2 dan df2 = n-k = 98-3 = 95 sehingga menghasilkan F tabel sebesar 3,15.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa Fhitung > Ftabel sehingga hal ini memperlihatkan variabel kualitas layanan (X1) dan variabel kepercayaan (X2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) ketika membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah.

**Tabel 3**
**Koefisien Determinasi**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ,886 | ,785 | ,776 | 8,090 |

Sumber: data olahan

Tabel 3 diperoleh Adjusted R Square dengan nilai 0,776 melalui koefisien determinasi. Angka ini memiliki arti bahwa variabel X1 yaitu kualitas layanan dan variabel X2 yaitu kepercayaan secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat sebanyak 77,6% sedangkan 22,4% sisanya adalah pengaruh faktor lain diluar penelitian. Nilai Adjusted R Square sebesar 77,6% ini membuktikan bahwa terdapat hubungan kuat antara variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kepercayaan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat ketika membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah.

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka diperoleh hasil yang memperlihatkan bahwa ada pengaruh antara variabel yaitu kualitas layanan (X1) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yang Kecamatan Cimahi Tengah berikan. Hasil penelitian ini didukung penelitian Darno dan Yosepha (2022) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif baik itu secara parsial serta simultan terhadap kepuasan masyarakat. Item-item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan pada penelitian ini mendapatkan skor dengan nilai yang berata-rata tinggi. Para responden memilih jawaban setuju bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebagai masyarakat atau pelanggan. Sehingga kualitas layanan yang Kecamatan Cimahi Tengah berikan harus terus ditingkatkan karena hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Ketika suatu pihak mengandalkan pihak lain dalam penetapan janjinya maka itu termasuk ke dalam konsep dari kepercayaan. Memberikan kepercayaan artinya merasa aman bahwa dalam situasi yang rentan dan banyak resiko pun kepercayaannya takan dikhianati (Hariadi dan Sulistiono, 2021). Di era digitalisasi ini, kepercayaan sangat dibutuhkan karena minimnya hubungan yang langsung tatap muka sehingga dengan membangun kepercayaan akan menciptakan hubungan yang solid sehingga hal itu dapat memberikan keuntungan bagi kedua pihak, dalam hal ini yaitu para penyedia jasa dan pelanggan yang membutuhkan jasa. Melalui penelitian ini dapat diketahui bahwa masyarakat yang membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah menaruh kepercayaan yang tinggi pada para petugas. Para responden memilih jawaban setuju bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebagai masyarakat atau pelanggan. Hal ini senada dengan penelitian Vabiola dkk (2021) yang mengatakan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kepercayaan secara simultan.

Kualitas layanan maupun kepercayaan bersama-sama mempengaruhi peningkatan dalam kepuasan masyarakat. Dalam pengukuran kepuasan masyarakat bisa dilihat bahwa salah satu faktor yang penting adalah kualitas layanan. Selain kualitas layanan, faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat juga adalah kepercayaan. Masyarakat merasa puas pada pelayanan yang diberikan Kecamatan Cimahi Tengah dalam pembuatan kartu keluarga dan hal itu disebabkan oleh kepercayaan yang masyarakat berikan kepada pegawai di Kecamatan Cimahi Tengah (Partiwi, 2020). Hasil ini dibuktikan oleh hasil pengujian anova yang menunjukan bahwa F tabel bernilai lebih besar serta nilai signifikansi juga lebih rendah dari 0.05 sehingga diperoleh kesimpulan yaitu gabungan dari variabel X1 yaitu kualitas layanan dan variabel X2 yaitu kepercayaan secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat ketika membuat kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, bisa dilihat bahwa dalam pembuatan kartu keluarga dibutuhkan kualitas layanan yang baik. Selain itu kepercayaan juga dibutuhkan mengingat dalam proses pembuatan kartu keluarga berisi

dokumen yang bersifat pribadi. Sehingga kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Cimahi Tengah. Masyarakat mengaku bahwa kepercayaan dan kualitas layanan merupakan faktor utama dalam pemenuhan kepuasan dalam pembuatan kartu keluarga. Maka dari itu Kecamatan Cimahi Tengah sebagai satu diantara instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas dalam pelayanannya seperti dalam kelengkapan fasilitas yang mendukung proses layanan juga sikap dari pegawai yang responsif kepada masyarakat. Selain itu, Kecamatan Cimahi Tengah juga diharapkan untuk terus menjaga rasa kepercayaan yang masyarakat berikan sehingga hal ini dapat sejalan dengan peningkatan rasa kepuasan yang masyarakat dapatkan dalam proses pembuatan kartu keluarga.

## DAFTAR PUSTAKA


Damayanti, L.D., Suwena, K.R. and Haris, I.A. 2019, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng, *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.

Darno and Yosepha, S.Y. 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur, *JIMEN: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 3(1), 39–50.

Hariadi, R.D. and Sulistiono, S. 2021, Pengaruh Kualitas Situs Website, Kepercayaan Konsumen, Dan Pengalaman Berbelanja Terhadap Minat Beli Ulang di Situs Jual Beli Online OLX, *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), 1–12.

Hartati, L., Saputra, G.W. and Noegraha, F.T. 2023, Influence of Service Quality on Inpatient Satisfaction at Karisma Cimareme Hospital, *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(2), 89–95.

Kurniawati *et al.* 2023, How is the Condition of Health Services at the UPT Puskesmas Griya Antapani Bandung City, *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(1), 14–20.

Mahendra, K.P. 2019, Pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo, *AGORA: Jurnal Mahasiswa Business Management*, 7(1).

Maryam, N.S. 2016, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1), 6–17.

Nurdin, I. 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.

Putriana, 2014, Mengapa Politisi Tidak Dipercaya? Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Saputra, A. 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tungkaran Pangeran Kecamatan Simpang Empat. Universitas Islam Kalimantan.

Saputra, G.W., Kurniawati, K. and Eka Putri, T. 2022, Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung, *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(11), 5323–5331.

Saputra, T. 2016, Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar), *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100.

Suriadi, J. and Halim, P. 2021, *Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusivitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik*. 1st edn. Yogyakarta: Zahir Publishing.

Vabiola Ghantynireta, B., Inayatillah, I. and Evriyenni, E. 2021, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(2), 114–122.