



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 3860-3870

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bandara Kota Samarinda

Mihani^{1✉}, Saiful², Yurdi Maulidani³

STIMI Samarinda

Email: Mihanisuwandi09@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kualitas jasa pelayanan Kelurahan Bandara Kota Samarinda. Untuk mengetahui harapan masyarakat mengenai jasa pelayanan E KTP di Kelurahan Bandara Kota Samarinda. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas jasa pelayanan Kelurahan Bandara Kota Samarinda terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan surat rekomendasi. Berdasarkan hasil analisa Koefisien Korelasi Rank Spearman yang ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan Kelurahan Bandara Samarinda terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_s sebesar 0.742 (positif) dengan tingkat interpretasi koefisien korelasi. Sedangkan berdasarkan analisis uji hipotesis dengan menggunakan distribusi t, diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel} = 5.855 > 1.701$, dengan demikian kita dapat menolak H_0 dan menerima H_a , berarti kualitas pelayanan yang baik mempunyai hubungan positif dengan kepuasan konsumen. Dengan hasil koefisien determinasi sebesar 55.06%, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan sebesar 55.06%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 44.94% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, E-KTP, Kelurahan, Analisis Spearman, Koefisien Determinasi*

Abstract

The purpose of this study is to identify the public's response to the quality of public service delivery at the Bandara Sub-District Office in Samarinda City, to understand the community's expectations regarding E-KTP services, and to determine the extent of the influence of service quality on public satisfaction in the issuance of recommendation letters. Based on the analysis using the Spearman Rank Correlation Coefficient, which aims to measure the influence of service quality on community satisfaction, the results show a strong relationship. This is indicated by an r_s value of 0.742 (positive), which falls within the strong interpretation category of correlation coefficients. Furthermore, based on hypothesis testing using the t-distribution, the result shows that $t\text{-count} > t\text{-table} = 5.855 > 1.701$. Therefore, we reject H_0 and accept H_a , indicating that good service quality has a positive relationship with customer satisfaction. With a coefficient of determination of 55.06%, it can be concluded that community satisfaction is influenced by the quality of public services by 55.06%. The remaining 44.94% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, E-KTP, Sub-District Office, Spearman Analysis, Coefficient of Determination

PENDAHULUAN

Sebagai lembaga pemerintahan yang bermisi meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, Kelurahan ini telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Kelurahan tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan hati penuh keikhlasan, lebih-lebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi maka Kelurahan ini dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang telah diterapkan di Kelurahan ini yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan dan santun (5S) kepada setiap masyarakat yang datang ke kelurahan, memberikan pelayanan yang baik pada setiap masyarakat yang datang sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi masyarakat dan mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, sehingga waktu tunggu yang minimal menjadi prioritas dalam setiap proses pelayanan (Tanjung, 2021; 67). Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Mardiasmo, 2018; 32).

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan masyarakat merupakan suatu proses yang komplet, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen Kelurahan secara keseluruhan. Maka konsep Kelurahan perlu untuk selalu diperbaharui dan disempurnakan,

sehingga dapat terwujud pelayanan masyarakat yang bermutu, terjangkau, efektif, dan efisien, merata serta berkesinambungan. Sehingga dapat dikatakan bahwa pada era globalisasi ini pemikiran ilmuwan dan praktisi tertuju pada bagaimana memberikan pelayanan yang berkualitas. Fungsi pelayanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai katalisator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal pelayanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang kuasa menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global. Dengan memperhatikan semua aspek ini, diharapkan pelayanan publik di tingkat kelurahan dapat ditingkatkan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan berkontribusi pada pembangunan yang lebih baik (Sukma, 2021; 73).

Pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat, sejalan dengan peningkatan kebutuhan dan kesadaran dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat sebagai imbas dari kemajuan teknologi informasi. Kualitas yang tinggi merupakan tuntutan, hanya dalam kegiatan bisnis namun juga dalam kegiatan pelayanan lembaga pemerintahan resisten terhadap tuntutan kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini masalah yang akan diteliti tentang tingkat kualitas pelayanan kelurahan, disini peneliti untuk membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Bandara dapat dibuktikan dengan kuesioner yang akan dibagikan langsung kepada masyarakat. Meskipun peneliti ini ruang lingkupnya hanya Kelurahan Bandara, tetapi sangat mempunyai potensi yang baik meliputi potensi Sumber Daya Manusia, Manajemen Kelurahan dan Pelayanannya, sehingga potensi yang dimiliki oleh Kelurahan Bandara dapat diterima oleh semua masyarakat yang berkunjung di Kelurahan Bandara tersebut. Dengan melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta menciptakan layanan yang lebih relevan dan sesuai dengan konteks lokal (Fitria, 2022; 47).

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat sejumlah persoalan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Bandara Kota Samarinda. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kelurahan merupakan salah satu indikator penting dalam mencerminkan kinerja dan akuntabilitas lembaga pemerintah di tingkat paling bawah dalam struktur pemerintahan. Dalam konteks tersebut, pelayanan yang

berkualitas akan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, kepercayaan publik, serta citra positif lembaga kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis tanggapan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Bandara Kota Samarinda. Tujuan tersebut menjadi penting untuk diwujudkan mengingat pelayanan publik yang optimal merupakan bentuk konkret dari implementasi prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pelayanan. Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memperoleh gambaran yang utuh mengenai sejauh mana masyarakat merasa terbantu dan puas dengan berbagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, maupun kemudahan prosedur administrasi yang berlaku.

Kualitas Jasa Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima (Aria dan Atik, 2018:16). Kualitas jasa menurut Wykof yang dikutip oleh Tjiptono yaitu kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2022:59). Jasa adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan (Kotler, 2024:337). jasa mengandung unsur penting, yaitu produk yang tidak berwujud yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Jasa tidak mengakibatkan peralihan kepemilikan suatu barang secara fisik dan jika terjadi transaksi dalam pembelian suatu jasa masyarakat hanya memperoleh sesuatu sebagai bukti bahwa jasa tersebut sudah dibeli. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Pelita Kota Samarinda, maka indikatornya yaitu: (1) lokasi, (2) Kenyamanan ruangan, (3) kebersihan. (4) fasilitas parkir (5) Kemampuan karyawan dalam menginformasikan mengenai fasilitas dengan jelas dan benar (6) Kerapihan penampilan karyawan (7) Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan (8) Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan konsumen (9) Kemudahan dalam menerima aduan yang dikeluhkan konsumen (10) Pelayanan yang cepat dan akurat (11) Pengetahuan karyawan (12) Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan (13) Keamanan parkir kendaraan (Tjiptono (2022: 70)

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sesudah pembelian tergantung dari kinerja penawaran yang dibandingkan dengan harapannya. Definisi kepuasan menurut Tjiptono adalah: "Kepuasan

atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. (Tjiptono, 2022; 24). Pada penilaian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, masyarakat menggunakan lima kriteria dimensi pokok yang secara garis besarnya diantaranya: (1) Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dengan tanggap; (4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawainya, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan; (5) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai kualitas jasa pelayanan Kelurahan Bandara Kota Samarinda.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah masyarakat yang ingin membuat E KTP dilingkungan Kelurahan Bandara. Adapun Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh. Penelitian ini Dalam penentuan sampel penulis menentukan secara *eksidental*, dimana sampel yang diambil adalah masyarakat yang kebetulan ada pada kantor lurah Bandara pada hari kerja. Dalam penelitian ini penulis pendapat mengutip pendapat Arikunto (2010;112) bahwa jika populasi kurang dari 100 orang maka diambil seluruhnya, namun apabila jumlah populasi lebih dari 100 orang maka sampel diambil sebesar 10% 15% atau 20% - 25% atau lebih dari keseluruhan populasi. Quisioner yang disebar sebanyak 225 orang dan yang di ambil sampel yaitu sebanyak 60 orang atau 25 % dari sampel. Dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode penyebaran kuesioner kepada responden. Alat analisis digunakan dalam penelitian ini adalah Koefisien korelasi adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya serta arah hubungan antara kualitas variabel independent (kualitas jasa pelayanan) dengan variabel dependent (kepuasan konsumen). Rumus Koefisien Korelasi *Rank Spearman* (Hermanto,dkk, 2024), Kemudian dengan Koefisien determinasi dengan

melihat besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y. dan menggunakan uji t urnuk melihat pengaruh secara signifikan antar variabel (Prasetyo, 2023:98).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengolahan data kuesioner untuk 19 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberika diperoleh nilai-nilai korelasi *product moment* untuk setiap item pernyataan sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai Product Moment

No	Item Pertanyaan	Korelasi
1	Lokasi	0.4863
2	Kenyamanan ruangan	0.5617
3	Kebersihan	0.4724
4	Kelengkapan peralatan operasi	0.4384
5	Fasilitas parkir	0.4625
6	Kemampuan karyawan dalam menginformasikan mengenai fasilitas dengan jelas dan benar	0.5247
7	Kerapihan penampilan karyawan	0.4335
8	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	0.5004
9	Kecepatan dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan masyarakat	0.7373
10	Kemudahan dalam menerima aduan yang dikeluhkan masyarakat	0.6298
11	Pelayanan yang cepat dan akurat	0.5292
12	Kemudahan dalam mendapatkan rekomendasi	0.4703
13	Kesesuaian pesanan dengan apa yang diberikan	0.7691
14	Pengetahuan karyawan	0.4824
15	Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan	0.4589
16	Keamanan parkir kendaraan	0.5128
17	Pemberian informasi jika terdapat pelayanan baru	0.6055
18	Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong masyarakat	0.4343
19	Pengenalan nama pelanggan	0.7455

Sumber: Data diolah

Uji validitas dan reliabilitas untuk variabel harapan masyarakat. Dengan menggunakan *alpha* sebesar 5% dan 30 responden yang diteliti, diperoleh nilai korelasi *product moment* sebesar 0.374. Dari tabel di bawah, terlihat bahwa dari 19 item pertanyaan untuk harapan masyarakat mempunyai nilai-nilai korelasi *product moment* untuk masing-masing item pertanyaan lebih besar dari nilai korelasi *product moment table*, sehingga dapat dikatakan

bahwa item-item pertanyaan yang telah dikemukakan adalah *valid*. Uji *reliabilitas* untuk variabel harapan masyarakat, diperoleh nilai korelasi hitung sebesar 0.779. Nilai korelasi hitung tersebut sebagai nilai korelasi yang akan kita bandingkan dengan nilai korelasi *product moment table* sebesar 0.374. Terlihat bahwa nilai korelasi hitung tersebut lebih besar nilai korelasi *product moment*, artinya bahwa variabel harapan masyarakat adalah *reliabel*.

Analisis Korelasi

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X (Kualitas jasa pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan masyarakat), maka penulis menggunakan analisis korelasi Spearman. Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat kemudian dibuat ringkasan yaitu terdapat angka kembar, sehingga perlu dimasukkan faktor koreksi (T) dengan rumus:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Tabel 2 : Koreksi Angka Kembar Variabel X

Angka Kembar	Jumlah	T _x
3	18	60
4	20	82.5
5	22	110
Total		252.5

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat faktor koreksi untuk variabel X adalah $\sum T_x = 252.5$.

Tabel 3 : Koreksi Angka Kembar Variabel Y

Angka Kembar	Jumlah	T _y
0.60	4	0.5
0.75	12	17.5
0.80	4	0.5
1.00	18	60
1.25	6	2
1.33	8	5
1.67	8	5
Total		90.5

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat besarnya faktor koreksi untuk variabel Y adalah: $\sum T_y = 90.5$.

Berdasarkan perhitungan di atas dapat dihitung jumlah kuadrat untuk variabel X yaitu sebagai berikut :

$$\sum X^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_x$$

$$\sum X^2 = \frac{60^3 - 60}{12} - 252.5$$

$$\sum X^2 = 2247.5 - 252.5 = 1995$$

Sedangkan untuk variabel Y adalah :

$$\sum Y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum T_y$$

$$\sum Y^2 = \frac{60^3 - 60}{12} - 90.5$$

$$\sum Y^2 = 2247.5 - 90.5 = 2157$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui nilai koefisien korelasi Spearman (r_s) yaitu sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}}$$

$$r_s = \frac{1995 + 2157 - 1074}{2\sqrt{(1995)(2157)}}$$

$$r_s = 0.742$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi Spearman di atas, diperoleh nilai sebesar 0.742. Nilai tersebut dalam pedoman interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kedua variabel. Hasil penghitungan yang positif menandakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang searah. Artinya apabila variabel X mengalami peningkatan maka variabel Y juga akan mengalami peningkatan, demikian pula sebaliknya.

Besarnya pengaruh variabel X (Kualitas jasa pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan masyarakat), dapat dihitung dengan rumus:

$$Kd = r_s^2 \times 100\%$$

$$Kd = (0.742)^2 \times 100\%$$

$$= 55.06\%$$

Dengan hasil koefisien determinasi sebesar 55.06%, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat (variabel Y) dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan (variabel X) sebesar 55.06%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 44.94% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Hipotesis statistik yang ditetapkan adalah :

- $H_0 : r_s \leq 0$, Kualitas pelayanan tidak mempunyai hubungan positif dengan kepuasan masyarakat.
- $H_a : r_s > 0$, Kualitas pelayanan mempunyai hubungan positif dengan kepuasan masyarakat.

Kriteria untuk menerima atau menolak suatu hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesis H_0 ditolak, H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis H_0 diterima, H_a ditolak.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak, kita harus menghitung uji signifikansi t kemudian membandingkannya dengan nilai t_{tabel} . Nilai t dihitung dengan rumus :

$$t = rs \sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$$

$$t = 0.742 \sqrt{\frac{60-2}{1-(0.742)^2}}$$

$$t = 5.855$$

Nilai t_{tabel} untuk uji satu pihak dengan tingkat keyakinan (*level of significance*) sebesar 95% dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar $n - 2 = 60 - 2 = 58$ dalam tabel distribusi t diperoleh nilai sebesar 1.701.

Berdasarkan hal tersebut, diperoleh nilai $t_{hitung} = 5.855$ dan $t_{tabel} = 1.701$. Dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang penulis ajukan yaitu: "Kualitas pelayanan yang baik mempunyai hubungan positif dengan kepuasan masyarakat" dapat diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan analisis korelasi Spearman, diperoleh nilai koefisien korelasi (r_s) sebesar 0,742. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara variabel kualitas jasa pelayanan e-KTP (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) di Kelurahan Bandara Kota Samarinda. Dalam pedoman interpretasi koefisien korelasi, nilai antara 0,60–0,79 termasuk dalam kategori hubungan kuat, sehingga hasil ini memberikan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas jasa pelayanan e-KTP yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat.

Selain itu, hasil korelasi yang positif menandakan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat searah. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik dalam hal ini pelayanan administrasi e-KTP secara langsung akan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pihak kelurahan. Untuk

mengetahui seberapa besar kontribusi variabel X terhadap variabel Y, dilakukan perhitungan koefisien determinasi (Kd) yang menunjukkan angka sebesar 55,06%. Hal ini berarti bahwa sebesar 55,06% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas jasa pelayanan e-KTP yang diberikan.

Sementara sisanya, yaitu 44,94%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti, seperti sikap individu petugas, kondisi lingkungan fisik kantor, waktu tunggu pelayanan, teknologi pendukung, atau faktor internal dari masyarakat itu sendiri seperti tingkat literasi digital atau harapan yang berbeda-beda. Dalam pengujian hipotesis melalui uji signifikansi t, diperoleh nilai thitung sebesar 5,855, sedangkan ttabel pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (df) = 58 adalah sebesar 1,701. Karena nilai thitung > ttabel, maka H₀ ditolak dan H_a diterima, sehingga secara statistik dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan e-KTP dan kepuasan masyarakat.

Hasil ini konsisten dengan teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan warga terhadap pelayanan pemerintah (Tjiptono, 2022; Kotler, 2024). Dalam konteks pelayanan administrasi e-KTP, kualitas dapat tercermin melalui berbagai aspek seperti ketepatan waktu, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan tersedianya fasilitas pendukung yang memadai. Jika elemen-elemen tersebut terpenuhi dengan baik, maka masyarakat akan merasa dilayani secara adil, cepat, dan profesional, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, faktor koreksi terhadap data yang mengandung angka kembar juga telah dimasukkan dalam perhitungan untuk memastikan akurasi dan validitas hasil analisis.

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian telah memperhitungkan kemungkinan bias akibat data peringkat yang tidak unik, dan tetap mempertahankan prinsip kehati-hatian dalam analisis statistik. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Kelurahan Bandara Kota Samarinda perlu terus meningkatkan kualitas layanan administrasi, terutama dalam proses pembuatan e-KTP. Upaya seperti peningkatan kompetensi petugas pelayanan, penggunaan sistem antrean digital, pemberian informasi yang jelas dan transparan, serta penyediaan sarana prasarana pelayanan yang nyaman akan sangat mendukung tercapainya pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa Koefisien Korelasi Rank Spearman yang ditujukan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa pelayanan Kelurahan Bandara Samarinda terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat. Hal ini dapat dilihat dari nilai r_s sebesar 0.742 (positif) dengan tingkat interpretasi koefisien korelasi. Sedangkan berdasarkan analisis uji hipotesis dengan menggunakan distribusi t, diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel} = 5.855 > 1.701$, dengan demikian kita dapat menolak H_0 dan menerima H_a , berarti kualitas pelayanan yang baik mempunyai hubungan positif dengan kepuasan konsumen. Dengan hasil koefisien determinasi sebesar 55.06%, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas jasa pelayanan sebesar 55.06%.

REFERENSI

- Aria Farid, dan Atik Suharyati. 2018. *Manajemen Pemasaran Modern*. Bandung: Alfabeta.
- Fitria, Sri. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Modern*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hermanto, B. I. P., Gio, P. U., & Nazriani, D. (2024). Aplikasi Metode Statistika Korelasi Pearson & Spearman di Artikel Jurnal Nasional Bidang Psikologi dengan SPSS. Uwis Inspirasi Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2024). *Marketing Management*. London: Pearson.
- Mardiasmo. 2018. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Prasetyo, E., & Jannah, M. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sukma, Indah. 2021. *Pengelolaan Keuangan Pribadi*. Malang: UMM Press.
- Tanjung, Hasan. 2021. *Strategi Investasi di Pasar Modal Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Publisher.