



## **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi**

**Navarin Karim<sup>1</sup> Hendriyaldi<sup>2</sup> Wahyu Rohayati<sup>3</sup>**

Universitas Jambi, Jalan. Raya Jambi - Muara Bulian KM.15 Mendalo Indah Muaro Jambi, Jambi, Indonesia  
navarin234@gmail.com, hendriyaldi11@gmail.com, rohayatiwahyu@gmail.com

Received : September 2, 2020; Accepted : September 20, 2020

DOI 10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964

### **Abstract**

*In the era of digitalization, every government agency is expected to be able to solve community problems quickly and be technology-based in facing the era of the industrial revolution 4.0. The government is not only required to provide conventional system services, but also to provide technology-based or electronic services. Then the creation of collaboration between employees and technology while serving the community. The research objective was to see the influence of public services on community satisfaction and the influence of e-service quality on community satisfaction in the Jambi City Government in the digitalization era. This research uses descriptive quantitative research. In this technical research, the data used a questionnaire method given to respondents who stated statements related to the object of research, namely public services, electronic service quality and community satisfaction. In this sampling research using purposive sampling technique. Purposive sampling is a sampling technique with considerations that meet the criteria.. The number of samples in this study were 60 people. Measurement using a Likert scale variable. The technique of testing the instrument for validity and reliability. Data analysis techniques used the help of the SPSS 21.0 application. The results showed that there was a significant positive effect of public services on community satisfaction, there was a significant positive effect on the e-services quality on community satisfaction, and there was a significant positive effect of public services and e-services quality on community satisfaction together with the Jambi City government.*

**Key Words :** *Public Service, E-Service Quality, Community Satisfaction*

### **Abstrak**

Di era digitalisasi, setiap instansi pemerintah diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan masyarakat dengan cepat dan berbasis teknologi dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan sistem konvensional, tetapi juga menyediakan layanan berbasis teknologi atau elektronik. Kemudian terciptanya kolaborasi antara karyawan dan teknologi sekaligus melayani masyarakat. Tujuan penelitian adalah untuk melihat pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh kualitas e-service terhadap kepuasan masyarakat pada Pemerintah Kota Jambi di era digitalisasi. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian teknis ini, data menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada responden yang menyatakan pernyataan terkait objek penelitian yaitu pelayanan publik, kualitas layanan elektronik dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian pengambilan sampel ini menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan yang memenuhi kriteria. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 orang. Pengukuran menggunakan variabel skala likert. Teknik pengujian instrumen validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 21.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, ada pengaruh positif signifikan kualitas e-services terhadap kepuasan masyarakat, dan ada pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan publik dan kualitas e-services pada masyarakat. kepuasan bersama pemerintah Kota Jambi.

**Key Words :** *Pelayanan Publik, Kualitas e-service, Kepuasan Masyarakat*

## Pendahuluan

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Terwujudnya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) salah satunya dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintahnya. Di era digitalisasi, setiap lembaga pemerintah diharapkan agar dapat mengatasi permasalahan masyarakat dengan cepat serta berbasis teknologi dalam menghadapi era revolusi industri 4.0

Menurut (Schwab, 2017)

Revolusi Industri 4.0 membagikan 3 kluster: fisik, biologis, dan digital. Pada kluster fisik, ada 4 manifestasi, yaitu kendaraan otomatis, 3D printing, robotik, dan material-material baru. Kemudian kluster biologis yang dihadapkan bagaimana perkembangan dan perubahan teknologi yang mampu menciptakan hal-hal sebelumnya hanya bisaaksikan di film, misalnya rekayasa genetik hingga bioprinting. Selanjutnya yang ketiga di kluster digital, ditandai kehadiran Internet of Things (IoT) yang dapat membantu munculnya revolusi industri 4.0.

Pada prinsipnya revolusi industri 4.0 merupakan penggabungan mesin, alur kerja, dan sistem, dengan menerapkan jaringan cerdas di sepanjang rantai dan proses produksi untuk mengendalikan satu sama lain secara mandiri (Lifter dan Tschienner, 2013). Sehingga dapat dikatakan bahwa pada saat ini berbagai fasilitas sudah terintegrasi dengan teknologi dan internet. Selain itu hampir semua aktivitas yang dilakukan masyarakat sudah terintegrasi dengan

internet, dikutip dari tekno.kompas.com bahwa populasi penduduk Indonesia sebanyak 270 juta jiwa, sekitar 64,8% atau sebanyak 171,17 juta jiwa sudah terhubung dengan internet. Sehingga pemerintah yang seyogyanya sebagai pelayanan publik diharapkan mampu beradaptasi dalam menghadapi perubahan perilaku masyarakat.

Dengan mengikuti perkembangan zaman, untuk melayani publik, pemerintah tidak hanya menyediakan pelayanan sistem konvensional, melainkan juga menyediakan pelayanan berbasis teknologi atau elektronik. Oleh karena itu, diharapkan pelayanan yang digunakan pemerintah dapat menggabungkan pekerjaan pegawai dengan sistem layanan berbasis teknologi atau elektronik seperti menyediakan sistem aplikasi yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan mudah, cepat dan tepat. Sesuai pendapat Baur dan Wee dalam (Hendriyadi, 2019) menyatakan bahwa salah satu dalam mengimplementasikan revolusi industri 4.0 pada pegawai atau tenaga kerja (labor), adanya kolaborasi manusia dengan robot atau teknologi. Berikut ada beberapa aplikasi layanan publik berbasis online dalam mengatasi permasalahan yang ada di masalah. Seperti pada gambar-gambar dibawah ini:

Gambar 1.  
Aplilasi Smart City



Dari berbagai aplikasi tersebut maka diharapkan agar dapat membantu lembaga pemerintahan lebih informatif dan dapat menjadi problem-solving agent bagi masyarakat sehingga permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dapat teratasi dengan cepat dan lebih efisien. Sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan baik

Pada saat ini pelayanan yang disediakan oleh lembaga instansi yang ada di Indonesia masih banyak yang belum memberikan pelayanan yang maksimal. Dikutip dari [mediaindonesia.com](http://mediaindonesia.com) OMBUDSMAN Republik Indonesia (ORI) mengungkapkan bahwa saat ini tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah semakin rendah. Selain itu, di Indonesia masih banyak ditemukan masalah-masalah dan hambatan yang terjadi di dalam pelayanan (Suryadi, 2010). Oleh karena itu, sistem pelayanan publik pada pemerintahan harus ditingkatkan lagi.

Pemerintah daerah diharuskan berupaya untuk dapat melakukan pelayanan publik yang maksimal, berkualitas secara terus menerus. Namun, pernyataan tersebut masih belum berjalan dengan efektif, sesuai hasil kutipan dari [ombudsman.com](http://ombudsman.com) dalam TEMPO.CO, Jakarta Selasa, 30 Juli 2019 - Anggota Ombudsman, Ninik Rahayu, mengatakan bahwa pemerintah daerah merupakan instansi yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait pelayanan publik. Tidak terkecuali di Pemerintah Kota Jambi, banyaknya keluhan pelayanan publik yang diberitakan media massa.

Pemerintah Kota Jambi saat ini terus melakukan perbaikan terkait dalam pelayanan masyarakat baik secara konvensional maupun elektronik (E-Service Quality). Wali Kota Jambi Dr. Syarif Fasha mengatakan Pemerintah Kota Jambi berencana akan membangun layaknya mall atau graha khusus untuk

pelayanan publik bagi masyarakat Kota Jambi. Tentu dengan adanya graha pelayanan tersebut akan memudahkan masyarakat Kota Jambi dalam mengurus administrasi atau pelayanan lainnya. Dikutip dari [jambi-independent.co.id](http://jambi-independent.co.id) bahwa Pemerintah Kota Jambi telah menyediakan 14 aplikasi smart city pelayanan publik yang dapat di akses oleh masyarakat dengan terintegrasi online, antara lain: Digitalisasi Arsip Kepegawaian, Info Tagihan PBB Online, E-agenda, Perizinan Online, PPDB Online, Informasi Data ASN, Aplikasi Kliping Digital, Aplikasi PPID (Permohonan Informasi Publik), Aplikasi Dataset (Data Sekretariat), Dishub Sign On, Dishub Smart, Si Raja Koja (Sistem Informasi Pengadaan Barang Jasa Pemerintahan Kota Jambi), Si Kesal (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat Online). Pemerintah Kota Jambi saat ini terus melakukan perbaikan terkait dalam pelayanan masyarakat baik dengan konvensional maupun elektronik (E-service Quality).

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa keseluruhan dari aplikasi tersebut tentu memiliki fungsi masing-masing. Pemerintah Kota Jambi berharap nantinya dapat membantu berbagai keluhan dari masyarakat Kota Jambi dalam perihal permasalahan yang akan dihadapi dari jarak jauh karena selama ini masyarakat yang terkesan enggan datang langsung ke kantor-kantor pelayanan publik, karena dengan adanya kualitas pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat akan merasa puas. Selain itu adanya penyediaan layanan publik dapat membantu tata kelola pemerintahan yang nantinya akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Chairudin dkk, 2017) menyatakan bahwa penyediaan pelayanan memang harus diprioritaskan sehingga dapat membantu kinerja pada aspek

pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Informasi yang diperoleh dari website resmi Pemerintah Kota Jambi [jambikota.go.id](http://jambikota.go.id) bahwa Pemerintah Kota Jambi meraih penghargaan yang bergengsi di tingkat Nasional yakni di Indonesia's Attractiveness Award (IAA) selama 3 tahun berturut-turut. Pada tahun 2019 ini, Pemerintah Kota Jambi menyandang titel sebagai Kota Sedang Terbaik Sektor Pelayanan Publik dengan Peringkat Platinum. Sebagai masyarakat Kota Jambi tentu ini Prestasi yang sangat membanggakan, sejalan dengan itu prestasi tersebut tidak hanya sebagai simbol saja namun diharapkan mampu melayani masyarakat dan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi masyarakat yang pada akhirnya terwujudnya kepuasan masyarakat tercapai. Sesuai dengan hasil penelitian (Bashir dkk, 2012) menyatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian dari (Putra dkk, 2015) dan (rezha dkk, 2015) bahwa ada pengaruh secara signifikan atas kualitas pelayanan yang berikan pemerintah terhadap kepuasan yang terima oleh masyarakat. Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan dalam penelitian ini antara untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di

Pemerintahan Kota Jambi, untuk mengetahui pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Kota Jambi.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat mempunyai kepentingan

pada instansi yang sesuai aturan dan tata cara yang sudah ditetapkan. Sebagaimana telah diketahui bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya menurut (Irsan, 2012) bahwa birokrasi publik diharuskan atau berkewajiban serta bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik secara profesional.

Menurut (Moenir, 2001) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau beberapa orang dengan berdasarkan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka memenuhi kepentingan pada orang yang berkepentingan yang sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik merupakan untuk mempersiapkan layanan publik yang diinginkan oleh masyarakat, dan menyatakan secara tepat kepada masyarakat tentang pilihan dan cara mengaksesnya yang direncanakan serta disediakan oleh pemerintah.

Pendapat (Moenir, 2001), layanan publik diharuskan menerapkan unsur-unsur dasar antara lain:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun layanan publik diharuskan jelas dan yang diketahui secara pasti masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah

terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan pelayanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan publik, menurut Thoha (Widodo, 2001) dalam Tesis (Irsan, 2012). Pelayanan publik profesional dapat diartikan pelayanan publik yang mempunyai ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah), dengan ciri antara lain:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratansatuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui

dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti:
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan,
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Kemudian menurut UU. No 25 Th. 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga yang sesuai dengan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang menjadikan tugas pokok pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat baik secara administratif maupun pelayanan jasa agar tercapainya tujuan pemerintahan sebagai pelayanan publik yang profesional.

## Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan publik, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu penyelesaian pelayanan, kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan,
3. Biaya Pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan,
5. Sarana dan Prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,
6. Kompetensi petugas pelayanan, kompetensi petugas yang harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

## E-Service Quality (E-Servqual)

*E-ServQual* adalah suatu kemampuan organisasi atau pemerintah dalam memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan menggunakan fasilitas internet. Menurut (Parasuraman, et al, 2005) menyatakan bahwa adanya E- ServQual ini menjadi sebagai isu strategis masa kini yang didorong oleh beranggapan bahwa E-ServQual merupakan suatu keunggulan yang kompetitif dan salah faktor keberhasilan bagi organisasi atau pemerintahan jangka panjang perusahaan. Menurut (Zeithaml, et al, 2002), E-ServQual adalah suatu kualitas layanan

elektronik (EServQual) yang dipertimbangkan sejauh mana situs jaringan atau website yang memfasilitasi suatu kegiatan organisasi atau pelayanan bagi publik secara efektif dan efisien. Kemudian menurut Boyer, et al. dalam Sousa, et al. (2006) menyatakan bahwa suatu pelayanan interaktif yang disampaikan melalui internet yang menggunakan teknologi multimedia, informasi dan telekomunikasi yang canggih.

Menurut (Zeithaml, et al, 2002) menyatakan bahwa seluruh sektor, pentingnya melakukan pengukuran dan pemantauan EServQual di dunia maya sudah terbukti karena potensinya sangat meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas organisasi. Selain itu menurut (Ponirin, 2011) menyatakan bahwa *E-ServQual* adalah suatu evaluasi dan penilaian secara keseluruhan publik mengenai kualitas dari penyampaian layanan secara elektronik tersebut dalam ruang lingkup di pasar maya.

Jika dikaitkan dengan pelayanan dapat jelaskan bahwa pengertian mengenai kualitas pelayanan seringkali diungkapkan para pelaku bisnis terdapat dalam buku kualitas pelayanan (Barata 2003): bahwa layanan prima antara lain;

- a. Membuat masyarakat merasa penting
- b. Melayani masyarakat dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Pelayanan dengan mengutamakan kepuasan masyarakat
- d. Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan masyarakat
- e. Menempatkan masyarakat sebagai mitra
- f. Keperdulian kepada masyarakat untuk memberikan rasa puas
- g. Upaya layanan terpadu untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kepedulian pemerintahan terhadap masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat yang berdasarkan standar dan prosedur pelayanan dalam mewujudkan trust masyarakat sehingga tercapainya kepuasan masyarakat serta terwujudnya loyalitas yang tinggi dari masyarakat *Dimensi E-Service Quality (E-ServQual)*

Menurut Zeithaml et. Al dalam (Hongxiu Li, 2009), *e-Service Quality* memiliki 5 komponen penting meliputi:

1. *Security*. Keamanan data diri dan transaksi yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi pelayanan organisasi,
2. *Communication*. Kelancaran komunikasi antara organisasi dengan publik melalui aplikasi yang disediakan,
3. *Reliability*. Kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan pihak organisasi melalui aplikasi,
4. *Responsiveness*. Kecepatan dalam pelayanan dan tanggapan melalui media elektronik atau aplikasi yang diberikan oleh organisasi,
5. *Delivery*. Tata cara dalam menyampaikan informasi dari organisasi kepada publik seperti keramahan dan kesopan.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Westbrook & Reily dikutip oleh (Fandy Tjiptono, 2015) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai berikut : “kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara

keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual”. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan kepuasan masyarakat adalah suatu penilaian emosional dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi.

Menurut pendapat Selnes dalam (Endah, 2008), menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi atau organisasi.

Sedangkan menurut Kepmen PAN No, 25 Th. 2004 bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

### **Indikator Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Permen PAN No 14 Tahun 2017, indikator-indikator kepuasan

masyarakat sekurang-kurangnya antara lain:

1. Prosedur pelayanan, tata cara dalam pelayanan yang ditetapkan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk selama proses pengaduan, kritik dan saran.
2. Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat oleh pemerintahan,
3. Biaya pelayanan, berkaitan dengan biaya layanan selama dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pemerintahan,
4. Produk pelayanan, masyarakat atau publik menerima hasil pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah.
5. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman,
6. Sarana dan prasana, sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2015) menyatakan bahwa kepuasan masyarakat didasarkan pada tiga teori utama yaitu : Contrast Theory berasumsi bahwa masyarakat akan membandingkan kinerja produk actual dengan ekspektasi para-pembelian. Apabila kinerja actual lebih besar atau sama dengan ekspektasi, maka masyarakat akan puas. Sebaliknya jika kinerja actual lebih rendah dibandingkan ekspektasi maka masyarakat akan tidak puas. Assimilation Theory menyatakan bahwa evaluasi purna beli merupakan fungsi positif dari ekspektasi masyarakat prapembelian. Karena proses dikonfirmasi secara psikologis tidak enak dilakukan masyarakat cenderung secara perceptual mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerjanya kearah ekspektasi awal.

Dengan kata lain penyimpangan dari ekspektasinya cenderung akan diterima oleh masyarakat yang bersangkutan. Assimilation – contrast Theory beranggapan bahwa terjadinya efek asimilasi (assilation effect) atau efek kontras (Contras effect) merupakan fungsi dari tingkat kesenjangan antara kinerja yang diharapkan dan kinerja actual. Apabila kesenjangan besar, masyarakat akan memperbesar gap tersebut, sehingga produk dipersepsikan jauh lebih bagus atau buruk dibandingkan dengan kenyataannya (sebagaimana halnya contrast theory). Namun jika kesenjangan tidak terlampaui besar, assimilation theory yang berlaku. Dengan kata lain, jika rentang deviasi yang bias diterima (acceptable deviations) dilewati, maka kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja akan menjadi signifikan dan disitulah efek kontras berlaku.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data untuk menguji hipotesis yang ada atau menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang diteliti

Sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data premier merupakan data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diisi. Adapun dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari masyarakat yang mendapat kuisisioner dari peneliti. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari buku literatur, jurnal ilmiah, internet dan data tertulis lainnya yang mendukung data primer.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode

kuesioner diberikan kepada responden yang isinya berupa pernyataan tertulis berhubungan dengan objek penelitian yaitu pelayanan publik, e-service quality dan kepuasan masyarakat.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berada di Kota Jambi. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 orang.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan yang memenuhi kriteria. Adapun kriteria tersebut adalah masyarakat yang memiliki NIK (Nomor Induk Kependudukan) di Kota Jambi dan sudah mendownload dan menggunakan aplikasi layanan berbasis internet yang disediakan oleh Pemerintahan Kota Jambi

### **Pengukuran Variabel**

Pengukuran variabel menggunakan skala Likert. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai yang disusun secara bertingkat berdasarkan Skala Likert tersusun sebagai berikut: Sangat setuju (5), setuju (4), Netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1)

### **Teknik Pengujian Instrumen**

Teknik Pengujian Instrumen Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Hasil uji ini valid jika terjadi kesamaan antara data yg terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang

diteliti. Valid berarti instrument tersebut bisa digunakan dalam mengukur apa yang harus diukur. Sedangkan Reliabilitas merupakan untuk mengukur yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrument yang dapat dipercaya atau yang dapat diandalkan, artinya bahwa reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini data akan dianalisa dan diolah berdasarkan bantuan aplikasi SPSS 21. Terdiri dari uji asumsi klasik uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, analisis regresi linieritas berganda, koefisien determinasi berganda, uji F secara bersama-sama dan uji t secara parsial

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Validitas Dan Realibilitas**

Hasil uji ini valid jika terjadi kesamaan antara data yg terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Valid berarti instrument tersebut bisa digunakan dalam mengukur apa yang harus diukur. Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya indikator dalam kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, Ghazali (2006:85). Uji signifikansi menggunakan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 5\%$ ) dan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n-2$ ), dalam hal ini merupakan jumlah sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 60 orang, sehingga nilai *degree of freedom* ( $df = 60 - 2 = 58$ ). Nilai *Correlated Item-Total Correlation* dengan hasil perhitungan r-

tabel = 0,211. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai positif, maka item pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari  $r_{table} = 0,211$  (nilai  $r_{table}$  untuk  $n = 58$ ). Jadi dapat disimpulkan semua indikator tersebut adalah valid. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kerlinger (2006:106) bahwa suatu alat ukur sudah dianggap valid apabila alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur secara tepat konsep yang ingin diukur, sehingga hasil dari pengukuran tersebut tidak menimbulkan keraguan.

Uji reliabilitas merupakan untuk mengukur yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrument yang dapat dipercaya atau yang apat diandalkan, artinya bahwa reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mendapatkan data yang reliabel. Selanjutnya uji realibilitas pada pengujian ini menggunakan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), dimana jika  $> 0,60$  maka kuesioner dikatakan konsisten atau reliable, Ghazali (2006:89).

Pengolahan data Reliabilitas merupakan untuk mengukur yang menunjukkan seberapa tingginya suatu instrument yang dapat dipercaya atau yang apat diandalkan, artinya bahwa reliabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur menggunakan program SPSS versi 21 yang hasilnya disajikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 1 *Cronbach's* Variabel

Variabel	Croncach's	Keterangan
Pelayanan Publik	0.721	Reliabel
E-service Quality	0.789	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0.838	Reliabel

Sumber: Lampiran Hasil Perhitungan SPSS v V.21

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar, yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan berarti kuesioner yang disebarkan terhadap pegawai adalah sah artinya pernyataan-pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diukur oleh kuesioner tersebut, dan handal karena jawaban tiap responden dianggap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

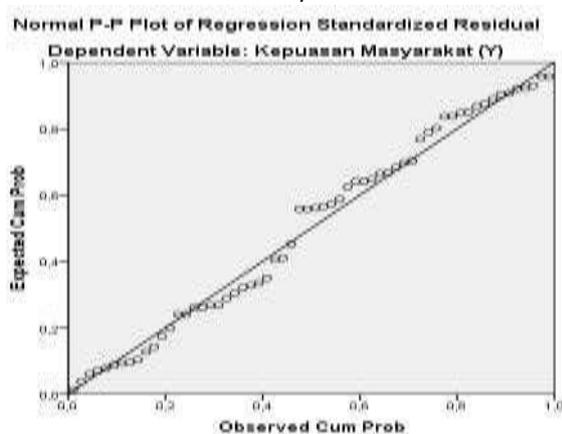
### Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Guna mendeteksi apakah model regresi yang akan di analisis normalitas atau tidak menggunakan analisis grafik *Normal Probability Plot*. Uji asumsi bahwa variabel dependen dan independennya mengikuti distribusi normal, sehingga nilai *error* pun akan mengikuti distribusi normal. Jika histogram residual menyerupai grafik distribusi normal maka bisa dikatakan bahwa residual mempunyai residual normal. Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual *error*

model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Uji Normalitas digunakan untuk menguji tingkat kenormalan distribusi variabel pengganggu atau residual dalam model regresi, Ghozali (2006:90). Deteksi normalitas dalam model penelitian ini dilihat melalui analisis grafik dengan grafik Normal *Probability Plot*.

Gambar 1.

*Normal P-P of Regression Standardized Residual Dependent*



**Uji Multikolinearitas**

Tujuan di dalam uji ini untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabelvariabel bebas. Jika untuk mengetahui apakah ada tidak gejala multikolinieritas antar variabel, maka dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Dalam uji ini diharapkan tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Pengujian multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi maka terdapat masalah multikolinieritas. Model yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel. Dengan melihat angka VIF (*Variance Influence Factor*) dan *Tolerance*.

Cara menguji untuk dapat menunjukkan ada tidaknya *multikolinieritas* adalah dengan melihat *Tolerance*. 10, Ghozali (2006: 91-92)

Tabel 2.

*Croncbach's Variabel*

<i>Model Constant</i>	<i>Collinearity Statistics Tolerance</i>	<i>VIP</i>
Pelayanan Publik E-Service Quality	0.708	1.412
	0.708	1.412

**Analisis Regresi Linieritas Berganda**

Tujuan dari analisis regresi linieritas berganda untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah variabel bebas berhubungan bernilai negatif atau pun positif serta memprediksi nilai variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 3.

*Hasil Regresi Linieritas Berganda*

<i>Model Constant</i>	<i>Unstandardize d Coefficients B</i>	<i>Std.Error</i>
Pelayanan Publik E-Service Quality	-4.924	2.780
	0.815	0.097
	0.290	0.091

Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Variabel pelayanan publik memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan pelayanan publik 1 satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat 0.815. Pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat. Variabel *e-service quality* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Peningkatan *e-service Quality* sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0, 290. Berdasarkan

Tabel diatas juga maka dapat dibuat persamaan regresi linear yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:  $Y = -4.924 + 0,815X_1 + 0,290X_2$

Keterangan:

$X_1$  = Pelayanan Publik

$X_2$  = *e-Service Quality*

$Y$  = Kepuasan Masyarakat

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen perubahan variabel independen dapat menjelaskan perubahan variabel dependennya. Koefisien determinasi berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atas pengaruh dari variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian

Tabel 4  
Angka *R Square*

Model	R	R Square
	.856	.732

Dari pengujian yang dilakukan, nilai sebesar 0,723 sehingga dapat dikatakan bahwa sebesar 72,3% variasi variabel dependen (dalam hal ini kepuasan masyarakat) dapat dijelaskan oleh variabel independen pelayanan publik dan *eservice quality*. Sedangkan sisanya sebesar 27,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

### Uji F

Uji F adalah uji untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Uji F diketahui dengan

melihat signifikan F-hitung apakah lebih besar dari *alpha* yang ditetapkan (0,05) atau tidak.

Tabel 5  
Angka F -hitung

Model	Df	F	Sig.
Regression	2	77.974	.000 <sup>b</sup>
Residual	57		
Total	59		

Menunjukkan nilai f-hitung sebesar 77,974 dengan angka signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai f-hitung > f-tabel (3,16) dan angka signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, atau dengan kata lain variabel pelayanan publik dan *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat

### Uji T

Uji t pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independent secara individual (parsial) terhadap variabel dependent. Uji t dilakukan dengan melihat signifikansi t-hitung yang diperoleh dilakukan pembandingan dengan *alpha* yang ditetapkan (0,05) dan juga membandingkan thitung terhadap ttabel(2,00).

Tabel 6.  
Angka t -hitung

Model	t	Sig.
Constant	-1.771	.082
Pelayanan publik	8.425	.000
<i>e-service quality</i>	3.209	.002

Dari hasil perhitungan uji regresi linier berganda seperti yang terlihat pada Tabel. menunjukkan : Hasil dari uji t variabel pelayanan publik ( $X_1$ )

menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000, dimana nilainya lebih kecil dari nilai alpha yang telah ditetapkan (0,05) dan nilai t-hitung (8.425) lebih besar dari pada nilai t-tabel (2,00), sehingga tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>1</sub> yang berarti pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari uji t variabel e-service quality (X<sub>2</sub>) menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,002, dimana nilainya lebih kecil dari nilai alpha yang telah ditetapkan (0,05) dan nilai t-hitung (3.209) lebih besar daripada nilai t-tabel (2,00), sehingga tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>1</sub> yang berarti eservice quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji signifikansi t dilihat dari nilai probabilitas (Sig) yang dibandingkan dengan nilai tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Bila  $\text{prob} < \alpha$ , maka variabel tersebut signifikan. Berdasarkan hasil uji signifikansi diperoleh bahwa semua variabel signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

## Hasil

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, faktor yang sangat dipertimbangkan dalam pelayanan publik antara lain; 1) prosedur pelayanan publik, yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan, 2) waktu penyelesaian pelayanan, kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan, 3) biaya pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, 4) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, 5) sarana dan prasarana pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh

penyelenggara pelayanan publik dan kompetensi petugas pelayanan, 6) kompetensi petugas yang harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Di dalam penelitian ini terdapat pengaruh yang positif pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Maka hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairudin dkk (2017) yang berjudul *high performance is not always directly proportional to service quality: a case of one-stop service of Sragen* dengan hasil penelitiannya bahwa penyediaan pelayanan publik memang harus diprioritaskan sehingga dapat membantu kinerja pada aspek pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, sejalan penelitian yang dilakukan oleh Bashir dkk (2012) dengan judul: *the effect of service quality and government role on customer satisfaction empirical evidence of Microfinance in Kenya*, bahwa hasil penelitiannya adalah *the findings of this study show that the effect of service quality on customer satisfaction is positive and significant* artinya penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (kepuasan masyarakat).

*E-Service Quality* adalah suatu kualitas layanan elektronik (E-ServQual) yang dipertimbangkan sejauh mana situs jaringan atau website yang memfasilitasi suatu kegiatan organisasi atau pelayanan bagi publik secara efektif dan efisien. Faktor yang dipertimbangkan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat antara lain: 1) *Security*. Keamanan data diri dan transaksi yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi pelayanan organisasi. 2) *Communication*. Kelancaran komunikasi antara organisasi dengan publik melalui aplikasi yang disediakan. 3) *Reliability*. Kebenaran dan ketepatan

informasi yang diberikan pihak organisasi melalui aplikasi. 4) *Responsiveness*. Kecepatan dalam pelayanan dan tanggapan melalui media elektronik atau aplikasi yang diberikan oleh organisasi. 5) *Delivery*. Tata cara dalam menyampaikan informasi dari organisasi kepada publik seperti keramahan dan kesopan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra dkk (2015) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Blitar) dengan hasil penelitian adanya pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rezha dkk (2013) dengan judul penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok dengan hasil penelitiannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat Kota Depok.

Sedangkan hasil pengaruh pelayanan publik dan *e-service quality* secara bersama terhadap kepuasan masyarakat di pemerintahan Kota Jambi. Artinya jika pelayanan publik dan *eservice quality* ditingkatkan secara bersama-sama, maka indikator-indikator kepuasan masyarakat akan terpenuhi. Indikator yang dimaksud (Permen PAN No 14 Tahun 2017) antara lain; 1. Prosedur pelayanan, tata cara dalam pelayanan yang ditetapkan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan, termasuk selama proses pengaduan, kritik dan saran. 2. Waktu pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat

oleh pemerintahan 3. Biaya pelayanan, berkaitan dengan biaya layanan selama dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari pemerintahan 4. Produk pelayanan, masyarakat atau publik menerima hasil pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan pemerintah. 5. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman 6. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam pelayanan kepada masyarakat.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pemerintah Kota Jambi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di pemerintah Kota Jambi
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan *eservice quality* terhadap kepuasan masyarakat di pemerintah Kota Jambi
3. Terdapat pengaruh positif yang signifikan pelayanan publik dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat secara bersama-sama di pemerintah Kota Jambi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka selanjutnya dapat disampaikan saran yang berkenaan dengan upaya peningkatan kepuasan masyarakat di pemerintahan Kota Jambi, hendaknya pemimpin pemerintah Kota Jambi memperhatikan faktor-faktor yang dianggap mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat. Seperti memperhatikan dalam prosedur pelayanan terhadap masyarakat, memperbaiki tata cara dalam pelayanan,

termasuk selama proses pengaduan, kritik dan saran dari masyarakat, selanjutnya memperhatikan waktu proses pelayanan yang dilakukan, dikarenakan efisiensi daam menyelesaikan permasalahan masyarakat juga turut dalam kenyamanan atau kepuasan yang dirasakan masyarakat. Selain itu, tentang biaya pelayanan perlu diperhatikan, ini berkaitan selama biaya pengurusan pelayanan. Kemudian perihal produk pelayanan yang dihasilkan oleh pemerintah akan memberi dampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kompetensi petugas juga perlu ditingkatkan, bahkan keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan yang terakhir berkaitan dengan sarana dan prasarana, segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan penunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Jambi.

#### Daftar Pustaka

- Bashir, M S. Machali, M M. Mwinyi A M. 2012. The Effect of Service Quality and Government Role on Customer Satisfaction: Empirical Evidence of Microfinance in Kenya. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 3 No. 14
- Chairudin, moehamad. Setyowati, K. Guharto, DG. 2017. High Performance is Not Always Directly Proportional to Service Quality: A Case of One-Stop Service of Sragen. *International Journal of Administrative Science & Organization*. Vol. 24 No. 2
- Endah, Rayi. 2008. "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS ". Semarang : UNDIP
- Hendriyadi. (2019). *Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi*. *Jurnal Manajemen dan Sains*. Vol. 4 No. 2
- Hongxiu Li, Reima Soumi, Yong Liu. (2009). Measurement of e-sercle quality :an empirical study on online travel service. 17th European Confrence on information systems journal.
- Irsan. 2012. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung". Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Klaus Schwab(2017), *The Fourth Industrial Zeithaml et al. 2002. Service Marketing : Integrating Revolution*, Publisher : Penguin; 1st Edition (January 3, 2017)
- Liffler, M., & Tschiesner, A. (2013). *The Internet of Things and the Future of Manufacturing*. McKinsey & Company.
- Parasuraman, A. Dan Valerie A. Zeithaml dan Arvind Malhotra. 2005. E-S-QUAL, A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*. Volume 7 No.X:1-21. Doi: 10.1177/1094670504271156. Sage Publication
- Putra, D G. Pratiwi, R N. Trisnawati. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

- Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3, No. 12
- Priyantno, Duwi. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaratan. Yogyakarta: Gava Media.
- Rezha, Fahmi. Rochmah, Siti, Siswidiyanto. 2015. Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5
- Santoso, Singgih.2010. Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Cetakan Pertama, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, PT Gramedia, Jakarta
- Sousa, Rui and Christopher A. Voss, (2009) "The effects of service failures and recovery on customer loyalty in e - services: An empirical investigation", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 29 Issue: 8,; pp.834-864
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suryadi. (2010). Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota Malang. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, *Jurnal* Vol.23 No.4 hlm 293-303 Customer Focus Across the Firm. United States of America : International Edition. Mc.Graw-Hill
- KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- PERMEN PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- UNDANG UNDANG REPUBLIK INDONESIA Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  
<https://mediaindonesia.com/read/detail/247783ombudsman-ungkap-kualitaspelayananpublik> di akses pada tanggal 10 Februari 2020  
<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsmanpelayanan-pemda-paling-banyakdiadukanmasyarakat> di akses pada tanggal 12 Februari 2020  
<https://metrojambi.com/read/2019/09/02/46809/pemkot-jambi-berencana-membangun-malpelayanan-publik>-- di akses pada tanggal 13 Februari 2020  
<https://jambiindependent.co.id/read/2017/12/15/16665/14-aplikasi-menuju-smart-city/> di akses pada tanggal 13 Februari 2020  
<https://jambikota.go.id/new/2019/07/24/hatrick-kotajambi-kembali-raih-penghargaan-iaa/> di akses pada tanggal 16 Februari 2020