



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat (*Public Trust*) Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi di Kantor Kelurahan Karijawa

Nurul Sidikah<sup>1\*</sup>, Nurut Hayat<sup>2</sup>, Asmawati<sup>3</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Indonesia

\*Korespondensi penulis: [nsidikha@gmail.com](mailto:nsidikha@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of public service quality on public trust through public satisfaction as a mediating variable at the Karijawa Subdistrict Office. This is a quantitative study using an explanatory research approach. Using accidental sampling and the Lemeshow formula, a sample of 96 respondents was obtained from a total population of 1,343 service users. Primary data were collected via a 1–5 Likert-scale questionnaire and supplemented by secondary data from documentation and interviews. Data analysis employed the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method, involving evaluation of the outer model (validity and reliability) and the inner model (hypothesis testing via bootstrapping). The study concluded that the quality of public services at the Karijawa Subdistrict Office has a positive and significant impact on increasing public trust, both directly and indirectly. Reliable, responsive, transparent, and friendly service has proven to be the primary factor driving resident satisfaction. The emotional satisfaction consistently felt by the community regarding these administrative services eventually crystallizes and acts as a very strong mediating bridge in constructing, strengthening, and solidifying public trust and residents' legitimacy regarding the credibility of the bureaucracy at the Karijawa Subdistrict Office. Therefore, the continuous improvement of service quality is the key to maintaining the stability of public trust at the sub-district level.*

**Keywords:** *Community Satisfaction; PLS-SEM; Public Trust; Quality of Service; Village Office.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat (*public trust*) melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi di Kantor Kelurahan Karijawa. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *explanatory research*. Menggunakan teknik *accidental sampling* dan rumus Lemeshow, diperoleh sampel sebanyak 96 responden dari total populasi 1.343 pengguna layanan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5, serta diperkuat oleh data sekunder melalui dokumentasi dan wawancara. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui evaluasi *outer model* (validitas dan reliabilitas) serta *inner model* (pengujian hipotesis via *bootstrapping*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karijawa berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang andal, responsif, transparan, dan ramah terbukti menjadi stimulus utama yang mendorong kepuasan warga terlebih dahulu. Kepuasan emosional yang dirasakan oleh masyarakat secara konsisten atas layanan administrasi tersebut pada akhirnya mengkristal dan bertindak sebagai jembatan mediasi yang sangat kuat dalam mengonstruksi, memperkuat, dan mengunci rasa percaya (*public trust*) serta legitimasi warga terhadap kredibilitas birokrasi di Kantor Kelurahan Karijawa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan menjadi kunci utama dalam merawat stabilitas kepercayaan publik di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci:** Kantor Kelurahan; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; PLS-SEM; *Public Trust*.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah daerah sejatinya berfungsi sebagai instrumen utama dalam memenuhi hak-hak dasar konstitusional warga negara secara adil, transparan, dan akuntabel. Berdasarkan tata kelola pemerintahan yang ideal (*good governance*), institusi pelayanan publik di tingkat akar rumput seperti kantor kelurahan dituntut untuk mampu menyajikan birokrasi yang ringkas, responsif, serta berorientasi pada

pemenuhan kebutuhan riil masyarakat. Pelayanan yang bermutu tinggi bukan sekadar kewajiban administratif semata, melainkan fondasi mendasar dalam memelihara stabilitas sosial dan mendorong kemajuan daerah. Konsep ini didukung oleh pandangan (Apriani & Ramadhany, 2025) yang menegaskan bahwa standardisasi pelayanan sektor publik yang prima merupakan prasyarat mutlak dalam mewujudkan efisiensi birokrasi modern yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan publik.

Meskipun cetak biru regulasi mengenai standardisasi mutu birokrasi telah ditetapkan secara ideal oleh pemerintah, realitas operasional di lapangan sering kali menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) yang cukup lebar antara harapan masyarakat dan implementasi pelayanan. Kantor Kelurahan Karijawa, sebagai salah satu garda terdepan penyelenggaraan administrasi publik tingkat kelurahan di Kabupaten Dompu, memikul tanggung jawab besar untuk mentransformasikan kebijakan daerah tersebut menjadi bentuk pelayanan yang dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat lokal. Upaya menghubungkan antara kinerja nyata aparatur sipil kelurahan dengan tingkat penerimaan masyarakat menjadi titik penting yang memerlukan pengkajian mendalam. Keterkaitan ini dipertegas oleh studi dari (Hafit & Saleh, 2026) yang menyatakan bahwa performa nyata dari lini terkecil birokrasi adalah cerminan langsung dari keberhasilan kebijakan reformasi administrasi di tingkat pusat maupun daerah.

Fenomena yang berkembang di Kantor Kelurahan Karijawa menunjukkan adanya gejala penurunan kepuasan masyarakat yang dipicu oleh beberapa aspek operasional. Data lapangan mengindikasikan keluhan warga terkait keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta kurangnya keramahan oknum petugas dalam memberikan penjelasan operasional pelayanan. Hambatan ini semakin nyata ketika tuntutan publik terhadap respons kepekaan aparat di lapangan meningkat seiring dengan adanya sorotan terhadap penataan infrastruktur pelayanan di wilayah Karijawa. Gejala penurunan kualitas ini selaras dengan temuan empiris dari (Muriawan *et al.*, 2020) yang membuktikan bahwa kendala teknis berupa waktu tunggu yang tidak pasti dan prosedur yang berbelit-belit di tingkat kelurahan secara signifikan menggerus kenyamanan warga pengguna layanan.

Apabila dianalisis lebih mendalam, akar penyebab dari munculnya keluhan tersebut bersumber pada fluktuasi dimensi kualitas pelayanan publik ( $X$ ) yang belum berjalan optimal secara menyeluruh, yang kemudian berdampak langsung terhadap melemahnya kepuasan masyarakat ( $Z$ ). Faktor-faktor penentu seperti keandalan (*reliability*) sistem, daya tanggap (*responsiveness*) pegawai, dan empati (*empathy*) dalam interaksi harian bertindak sebagai stimulus utama yang mendikte persepsi warga. Ketika dimensi-dimensi pelayanan ini

mengalami defisit kinerja, tingkat perasaan senang atau kecewa warga akan langsung merosot. Berdasarkan kerangka penelitian terdahulu oleh (Azzahra *et al.*, 2025) kegagalan instansi dalam menyelaraskan antara kompetensi SDM dengan indikator kualitas layanan publik merupakan penyebab utama jatuhnya indeks kepuasan masyarakat di sektor pelayanan dasar. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Sikumbang, 2025) yang menyatakan bahwa rendahnya komitmen aparatur dalam menjaga transparansi waktu penyelesaian berkas menjadi faktor dominan pemicu kekecewaan publik secara massal.

Urgensi dari pelaksanaan penelitian ini terletak pada pentingnya memposisikan kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan pembentukan kepercayaan masyarakat (*public trust*). Kepercayaan publik tidak dapat tumbuh secara instan tanpa melalui akumulasi pengalaman kepuasan yang dirasakan warga secara konsisten saat berinteraksi dengan birokrasi. Hasil investigasi dari (Desmalina & Huseno, 2024) mengonfirmasi bahwa kepuasan warga memiliki peran mediasi yang sangat kuat dalam menjembatani pengaruh performa aparatur terhadap kredibilitas instansi di mata publik. Sejalan dengan hal itu, (Mawardah & Nasiwa, 2025) dalam risetnya mengemukakan bahwa kualitas layanan yang buruk tidak serta-merta langsung menghancurkan kepercayaan, melainkan melalui akumulasi kekecewaan psikologis warga terlebih dahulu, sehingga penempatan variabel mediasi menjadi sangat mendesak untuk diuji secara empiris.

Selain itu, urgensi teoritis dari riset ini didorong oleh adanya *research gap* atau celah perbedaan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai hubungan langsung antara kualitas layanan dan kepercayaan publik tanpa melibatkan kepuasan sebagai mediator. Di satu sisi, penelitian oleh (Sienna *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap *public trust*. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh (Muharram, 2022) yang berargumen bahwa dalam ekosistem masyarakat sub-urban, mutu pelayanan tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan sebelum kebutuhan dasar kepuasan prosedural mereka terpenuhi. Kontradiksi temuan inilah yang berusaha diselesaikan dalam penelitian ini melalui pendekatan pemodelan struktural. Sebagaimana direkomendasikan dalam studi terbaru oleh (Mafaza *et al.*, 2025), rekonstruksi model dengan melibatkan kepuasan masyarakat sebagai variabel penyela (*intervening*) sangat penting guna memperjelas mekanisme psikologis sosial dalam birokrasi tingkat kelurahan.

Berdasarkan latar belakang masalah, gejala empiris, dan urgensi teoretis yang telah dipaparkan, penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan besaran pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap pembentukan kepercayaan

masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peran kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi. Melalui pembuktian ilmiah ini, diharapkan dapat dirumuskan sebuah rekomendasi strategis yang aplikatif bagi peningkatan tata kelola administrasi di tingkat lokal. Oleh karena itu, guna menjawab tantangan tersebut secara komprehensif, peneliti melakukan kajian mendalam yang dituangkan ke dalam judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Public Trust) Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Mediasi di Kantor Kelurahan Karijawa"

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan teori kualitas pelayanan (*Servqual*) yang dikembangkan oleh (Parasuraman *et al.*, 1988) kualitas pelayanan publik diartikan sebagai bentuk persepsi masyarakat terhadap tingkat keunggulan pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur kelurahan. Definisi dan dimensi ini diperkuat oleh (Agustina *et al.*, 2022) yang menegaskan bahwa kesesuaian antara ekspektasi masyarakat dan kinerja riil birokrasi kelurahan merupakan refleksi utama dari keberhasilan pemenuhan kelima dimensi tersebut di lapangan. Sejalan dengan hal itu, penelitian oleh (Indrawati, 2022) membuktikan bahwa penataan kelima aspek *Servqual* secara terpadu sangat efektif dalam mendongkrak citra positif instansi pemerintah tingkat lokal. Oleh karena itu, untuk mengukur sejauh mana keunggulan pelayanan tersebut diwujudkan di Kantor Kelurahan Karijawa, diadopsi sumber dimensi operasional asli dari (Parasuraman *et al.*, 1988) yang meliputi lima indikator utama, yaitu: bukti fisik (*tangibles*) yang mencakup kenyamanan fasilitas dan kelayakan sarana prasarana; keandalan (*reliability*) terkait kemampuan petugas dalam menyajikan pelayanan yang cepat dan akurat; daya tanggap (*responsiveness*) berupa kesigapan dan kepekaan aparatur dalam membantu kesulitan warga; jaminan (*assurance*) yang menjamin legalitas, keamanan, dan kesopanan petugas; serta empati (*empathy*) yang ditunjukkan melalui sikap peduli serta perhatian penuh terhadap kebutuhan spesifik setiap lapisan masyarakat.

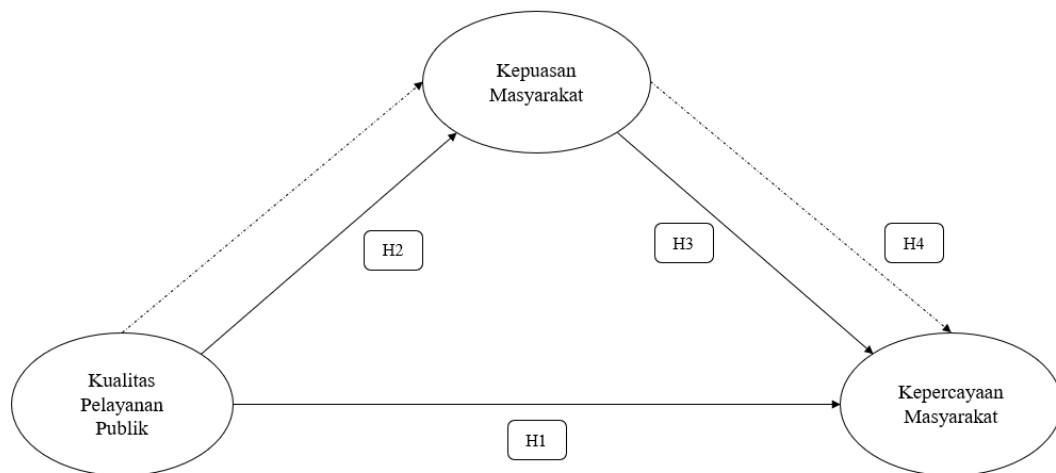
### **Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan teori diskonfirmasi harapan (*expectancy disconfirmation theory*) yang dikembangkan oleh (Oliver, 1997) kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan antara kinerja pelayanan yang diterima secara nyata dengan harapan atau ekspektasi mereka sebelumnya. Definisi ini diperkuat oleh temuan (Goo *et al.*, 2025) yang menyatakan bahwa dalam konteks birokrasi publik, kepuasan warga merupakan akumulasi emosional yang secara dinamis terbentuk sejak

awal proses administratif hingga hasil akhir pelayanan diperoleh. Sementara itu, riset dari (Rismayani *et al.*, 2024) menegaskan bahwa pengelolaan ekspektasi publik yang selaras dengan kapasitas riil aparatur di tingkat kelurahan adalah kunci utama guna mencegah timbulnya kekecewaan massal terhadap layanan dasar. Mengacu pada kerangka konseptual (Oliver, 1997) tersebut, tingkat kepuasan warga di Kantor Kelurahan Karijawa diukur secara komprehensif melalui empat indikator operasional, yaitu: kesesuaian harapan guna menilai apakah layanan yang diterima sudah sejalan dengan standar yang diangankan warga; kepuasan terhadap proses pelayanan yang berfokus pada kemudahan, alur birokrasi, dan kecepatan prosedur kerja; kepuasan terhadap hasil pelayanan untuk menguji ketepatan serta legalitas produk administrasi yang diterbitkan; serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan sebagai evaluasi total atas seluruh interaksi psikologis dan fisik warga selama berurusan di kantor kelurahan.

### **Kepercayaan Masyarakat**

Menurut teori modal sosial yang dikembangkan oleh Francis Fukuyama (1995), kepercayaan masyarakat (*public trust*) diartikan sebagai keyakinan kultural dan harapan kolektif warga terhadap kompetensi, integritas, serta komitmen aparatur kelurahan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara jujur dan kooperatif berdasarkan norma-norma yang berlaku bersama. Dalam penerapannya di Kantor Kelurahan Karijawa, konstruk kepercayaan ini dioperasionalisasikan melalui empat indikator utama, yaitu: kompetensi aparatur dalam menguasai tugas teknis administrasi; kejujuran dan integritas pegawai guna meminimalkan praktik malaadministrasi; keadilan pelayanan tanpa membeda-bedakan latar belakang warga; serta komitmen pemerintah tingkat lokal untuk menjaga mutu pelayanan secara konsisten. Keandalan dimensi pengukuran ini didukung oleh temuan empiris (Diyanti, 2025) yang menegaskan bahwa tingkat partisipasi warga dan keberhasilan implementasi kebijakan di akar rumput sangat bergantung pada seberapa besar integritas moral yang ditunjukkan oleh aparat kelurahan secara nyata. Lebih lanjut, riset dari (Ningsih *et al.*, 2025) memperkuat bahwa kapabilitas atau kompetensi teknis yang dipadukan dengan keterbukaan informasi oleh birokrat lokal merupakan stimulus paling dominan dalam memulihkan dan merawat stabilitas kepercayaan publik di era modern.



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

### Hipotesis Penelitian:

H1: Kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepercayaan Masyarakat

H2: Kualitas pelayanan public berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

H3: Kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kepercayaan Masyarakat

H4:Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepercayaan Masyarakat

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *explanatory research* yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Karijawa untuk menjelaskan hubungan kausal antara kualitas pelayanan publik (X), kepuasan masyarakat (Z), dan kepercayaan masyarakat/*public trust* (Y). Dengan populasi sebanyak 1.343 orang yang menerima pelayanan, teknik *accidental sampling* dipadukan dengan rumus Lemeshow (tingkat kepercayaan 95% dan *error* 10%) menghasilkan ukuran sampel yang disesuaikan sebesar 96 responden. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner berskala Likert 1–5 berdasarkan indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* untuk variabel X; kesesuaian harapan, proses, hasil, dan pengalaman keseluruhan untuk variabel Z; serta kompetensi, integritas, keadilan, dan komitmen untuk variabel Y. Guna memperkuat analisis, data sekunder dikumpulkan melalui dokumentasi, serta data kualitatif tambahan melalui wawancara langsung kepada informan masyarakat mengenai kualitas, kepuasan, dan kepercayaan terhadap pelayanan kelurahan.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang dibagi menjadi dua tahap, yaitu evaluasi *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural). Evaluasi *outer model* bertujuan menguji

validitas dan reliabilitas instrumen dengan ketentuan: nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,70 (atau lebih besar dari 0,50 untuk riset tahap awal) dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus lebih besar dari 0,50 untuk uji validitas konvergen, uji *Cross Loading* atau kriteria *Fornell-Larcker* untuk validitas diskriminan, serta nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dari 0,70 untuk uji reliabilitas. Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan untuk menguji hipotesis hubungan antarvariabel dengan menilai nilai R-Square (R<sup>2</sup>) untuk melihat kontribusi varians (kategori 0,67 kuat, 0,33 moderat, 0,19 lemah), nilai F-Square (f<sup>2</sup>) untuk melihat ukuran efek prediktif (kategori 0,02 kecil, 0,15 sedang, 0,35 besar), serta pengujian signifikansi jalur (*path coefficient*) melalui proses *bootstrapping* yang mensyaratkan nilai *T-statistics* harus lebih besar dari 1,96 dan *P-value* kurang dari 0,05 pada tingkat signifikansi 5%.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dalam penelitian ini berfokus pada karakteristik demografis masyarakat yang mengurus administrasi atau menerima layanan di Kantor Kelurahan Karijawa, yang secara teori digunakan untuk memetakan keberagaman latar belakang subjek yang diteliti. Pemahaman terhadap profil responden seperti jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan.

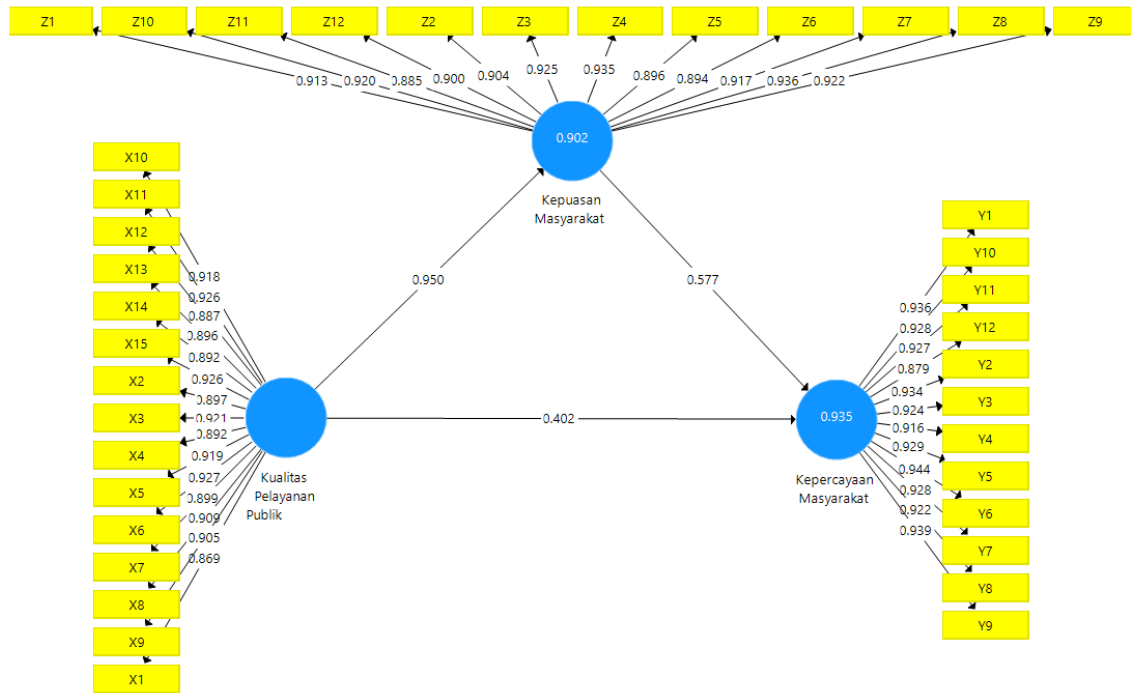
**Tabel 1.** Karakteristik Responden.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki-laki	52	54,17%
	Perempuan	44	45,83%
<b>Usia</b>	20 – 30 Tahun	28	29,17%
	31 – 40 Tahun	42	43,75%
	41 – 50 Tahun	18	18,75%
	> 50 Tahun	8	8,33%
	<b>Pendidikan Terakhir</b>	SMA / Sederajat	15
	Diploma (D3)	22	22,92%
	Sarjana (S1)	51	53,13%
	Pascasarjana (S2/S3)	8	8,33%
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan tabel karakteristik responden di atas, profil dari 96 masyarakat yang mengakses layanan di Kantor Kelurahan Karijawa didominasi oleh kelompok laki-laki sebanyak 52 orang (54,17%) dan kelompok usia produktif 31–40 tahun sebanyak 42 orang (43,75%). Ditinjau dari latar belakang pendidikan terakhir, mayoritas responden merupakan lulusan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 51 orang (53,13%), yang mengindikasikan bahwa sebagian

besar pemohon layanan memiliki tingkat pendidikan formal yang tinggi sehingga lebih kritis dan objektif dalam menilai kinerja aparatur. Struktur demografi yang didominasi oleh masyarakat usia matang dan berpendidikan tinggi ini memberikan gambaran bahwa data yang dikumpulkan berasal dari subjek yang mampu memberikan penilaian rasional terkait kualitas pelayanan publik, kepuasan yang mereka rasakan, serta bagaimana hal tersebut membangun kepercayaan masyarakat (*public trust*) di Kelurahan Karijawa.



**Gambar 1.** Outer Model.  
 Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

**Tabel 2.** Outer Loadings.

Variabel	Kode Instrumen	Kepercayaan Masyarakat	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	X1	0,869	0,820	Valid
	X2	0,897		Valid
	X3	0,921		Valid
	X4	0,892		Valid
	X5	0,919		Valid
	X6	0,927		Valid
	X7	0,899		Valid
	X8	0,909		Valid
	X9	0,905		Valid
	X10	0,918		Valid
	X11	0,926		Valid
	X12	0,887		Valid
	X13	0,896		Valid
	X14	0,892		Valid

	X15	0,926		Valid		
	Z1	0,913		Valid		
	Z2	0,904		Valid		
	Z3	0,925		Valid		
	Z4	0,935		Valid		
Kepercayaan Masyarakat	Z5	0,896		Valid		
	Z6	0,894	0,857	Valid		
	Z7	0,917		Valid		
	Z8	0,936		Valid		
	Z9	0,922		Valid		
	Z10	0,928		Valid		
	Z11	0,927		Valid		
	Z12	0,879		Valid		
	Kepuasan Masyarakat	Y1		0,936		Valid
		Y2		0,934		Valid
		Y3		0,924		Valid
		Y4		0,916		Valid
Y5		0,929			Valid	
Y6		0,944	0,833	Valid		
Y7		0,928		Valid		
Y8		0,922		Valid		
Y9		0,939		Valid		
Y10		0,928		Valid		
Y11		0,927		Valid		
Y12		0,879		Valid		

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan data tabel *Outer Loadings* di atas, uji validitas konvergen (*convergent validity*) menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan memiliki kualitas model yang sangat baik. Hal ini dibuktikan oleh nilai *Outer Loadings* untuk setiap indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1–X15), Kepercayaan Masyarakat (Z1–Z12), dan Kepuasan Masyarakat (Y1–Y12) yang semuanya berada jauh di atas ambang batas minimal 0,70. Kevalidan model ini diperkuat oleh nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari ketiga variabel yang seluruhnya melampaui standar minimal 0,50, yaitu sebesar 0,820 untuk Kualitas Pelayanan Publik, 0,857 untuk Kepercayaan Masyarakat, dan 0,833 untuk Kepuasan Masyarakat, yang berarti bahwa lebih dari 80% varians dari indikator-indikator tersebut mampu merepresentasikan variabel laten yang diukur.

**Tabel 3. Fornell-Larcker Criterion.**

Variabel	Kepercayaan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Publik
Kepercayaan Masyarakat	0,976		
Kepuasan Masyarakat	0,929	0,962	
Kualitas Pelayanan Publik	0,910	0,900	0,966

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

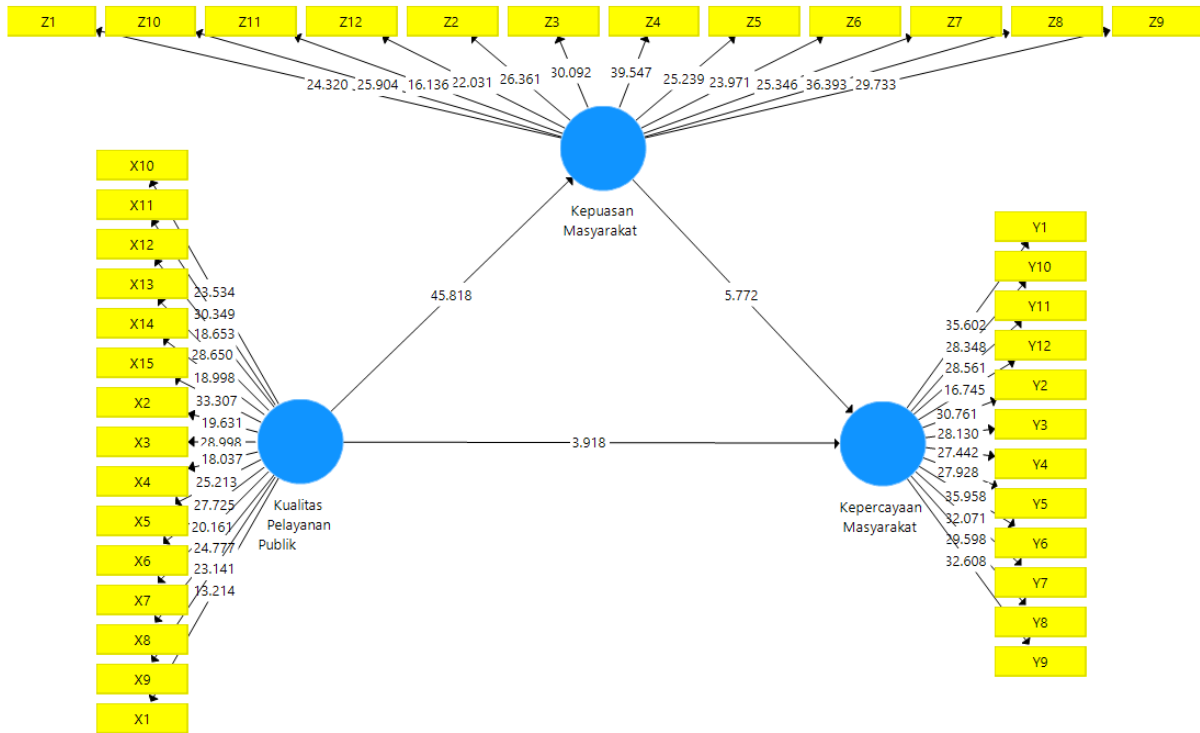
Berdasarkan tabel evaluasi *Fornell-Larcker Criterion*, pengujian validitas diskriminan menunjukkan bahwa seluruh variabel laten dalam model penelitian telah memenuhi kriteria empiris yang valid dan tidak saling tumpang tindih. Hal ini dibuktikan dengan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) untuk masing-masing variabel yang terletak pada posisi diagonal tabel, yaitu Kepercayaan Masyarakat (0,976), Kepuasan Masyarakat (0,962), dan Kualitas Pelayanan Publik (0,966) memiliki nilai yang jauh lebih besar daripada koefisien korelasi antar variabel yang berada di bawahnya (seperti korelasi Kepercayaan dengan Kepuasan sebesar 0,929, serta korelasi Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan sebesar 0,910 dan Kepuasan sebesar 0,900). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini bersifat unik, memiliki perbedaan konseptual yang jelas, dan mampu menjelaskan fenomena yang diukurnya secara mandiri tanpa mengalami masalah multikolinearitas yang mengganggu stabilitas model struktural.

**Tabel 4. Construct Reliability and Validity.**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat	0,985	0,986	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,982	0,984	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,984	0,986	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan data tabel *Construct Reliability and Validity*, seluruh variabel penelitian yaitu Kepercayaan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, dan Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang sangat tinggi dan berada jauh di atas ambang batas standar (minimal 0,70). Secara rinci, nilai *Cronbach's Alpha* berkisar antara 0,982 hingga 0,985, sedangkan nilai *Composite Reliability* berkisar antara 0,984 hingga 0,986, yang menunjukkan bahwa semua instrumen pengukuran atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbukti sangat andal (*reliable*), konsisten, dan memiliki akurasi yang luar biasa tinggi untuk mengukur setiap variabel tersebut.



**Gambar 2.** Inner Model.  
 Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

**Tabel 5.** R-Square.

Variabel	R Square	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat	0,935	Kuat/Tinggi
Kepuasan Masyarakat	0,902	Kuat/Tinggi

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan hasil analisis data pada Tabel 5, nilai *R-Square* untuk variabel Kepercayaan Masyarakat sebesar 0,935 menunjukkan bahwa variasi variabel tersebut dapat dijelaskan oleh model sebesar 93,5%, sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,902 yang berarti model mampu menjelaskan variasi kepuasan tersebut sebesar 90,2%. Kedua nilai ini masuk dalam kategori kuat/tinggi, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang sangat baik dan dominan dalam menerangkan fenomena kepuasan dan kepercayaan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

**Tabel 6. F-Square.**

Pengaruh Antar Variabel	Nilai f2	Kategori Pengaruh
Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat	0,503	Besar ( <i>Large</i> )
Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat	0,244	Sedang ( <i>Medium</i> )
Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	9,219	Sangat Besar ( <i>Extremely Large</i> )

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan data hasil analisis f-square tahun 2026, kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 9,219, yang masuk dalam kategori efek sangat besar (*large effect size*). Sementara itu, kepuasan masyarakat juga memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepercayaan masyarakat dengan nilai f-square sebesar 0,503 (efek besar), disusul oleh pengaruh langsung kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat yang berada pada kategori efek moderat atau sedang sebesar 0,244. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik memegang peran paling krusial, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan, dalam membentuk kepercayaan masyarakat.

**Tabel 7. Path Coefficients.**

Hubungan Langsung	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan Hipotesis
Kepuasan Masyarakat -> Kepercayaan Masyarakat	0,577	5,772	0,000	Diterima
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepercayaan Masyarakat	0,402	3,918	0,000	Diterima
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Masyarakat	0,950	45,818	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan tabel *Path Coefficients* tersebut, seluruh hubungan langsung antarvariabel dinyatakan Diterima karena memiliki nilai *P-Values* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) dan *T-Statistics* yang jauh melampaui batas kritis 1,96. Hubungan terkuat ditemukan pada pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan koefisien jalur (*Original Sample*) sebesar 0,950, disusul oleh pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat (0,577), dan pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat (0,402). Nilai koefisien yang semuanya bernilai positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka akan secara signifikan meningkatkan kepuasan sekaligus kepercayaan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan tersebut.

**Tabel 8.** *Specific Indirect Effects.*

Hubungan Tidak langsung	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Keterangan Hipotesis
Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Masyarakat -> Kepercayaan Masyarakat	0,548	5,762	0,000	Diterima

Sumber: Hasil Analisis Data, (2026).

Berdasarkan tabel *Specific Indirect Effects*, hasil analisis menunjukkan nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,548 dengan nilai T-Statistik sebesar 5,762 (lebih besar dari 1,96) dan *P-Values* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), yang menegaskan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan secara statistik. Hal ini membuktikan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat secara nyata bertindak sebagai mediator yang menjembatani pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat; artinya, peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat akan meningkatkan kepuasan mereka terlebih dahulu, yang pada akhirnya berdampak signifikan pada meningkatnya kepercayaan masyarakat secara keseluruhan.

## Pembahasan

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Public Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Karijawa***

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan nilai jalur (*path coefficient*) sebesar 0,402, nilai *t-statistics* sebesar 3,918 (lebih besar dari 1,96), dan nilai *p-value* sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karijawa memegang peranan penting dalam membentuk sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintahan setempat. Ketika kelurahan mampu menyelenggarakan pelayanan yang responsif, transparan, tepat waktu, serta didukung oleh fasilitas yang memadai dan sikap pegawai yang sopan, masyarakat akan merasa dihargai. Sebaliknya, prosedur yang berbelit-belit atau kurangnya keramahan petugas berisiko menurunkan legitimasi dan memicu ketidakpercayaan publik. Oleh karena itu, penguatan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) menjadi penentu utama apakah warga Kelurahan Karijawa akan memberikan sentimen positif atau justru bersikap apatis terhadap kinerja birokrasi kelurahan.

Signifikansi pengaruh ini diperkuat oleh berbagai temuan peneliti terdahulu yang menunjukkan korelasi linear dan positif antara kedua variabel tersebut. Pertama, penelitian oleh (Muzaki *et al.*, 2023) membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Kedua, sejalan

dengan hal tersebut, studi dari (Prastiwi, 2022) menegaskan bahwa konsistensi aparatur dalam menjaga akurasi dokumen dan ketepatan waktu adalah indikator utama yang membangun jaminan kepercayaan publik di tingkat kelurahan. Terakhir, penelitian (Fau *et al.*, 2026) mengonfirmasi bahwa transparansi informasi dan mutu layanan yang diberikan oleh instansi kelurahan bertindak sebagai fondasi utama dalam memperkokoh kepuasan dan kepercayaan warga secara berkelanjutan. Jika dikaitkan dengan konteks Kantor Kelurahan Karijawa, hasil-hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa setiap upaya perbaikan fasilitas, peningkatan kompetensi, serta keterbukaan informasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan dipastikan akan berdampak nyata pada meningkatnya rasa percaya masyarakat Dompus yang dilayani.

### ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Karijawa***

Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karijawa memegang peranan penting dan memiliki pengaruh langsung yang positif serta signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat setempat, yang dibuktikan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,950, nilai t-statistik sebesar 45,818, serta nilai p-value sebesar 0,000 sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Ketika aparatur kelurahan mampu memberikan pelayanan yang andal, responsif, transparan, serta didukung oleh fasilitas yang memadai, masyarakat akan merasa dihargai dan kebutuhan administrasinya terpenuhi dengan baik. Fenomena ini sejalan dengan pendapat (Prastiwi, 2022) yang menyatakan bahwa masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diterimanya memiliki kualitas yang tinggi, sebab rendahnya mutu pelayanan mencerminkan lemahnya kinerja birokrasi pemerintahan di mata publik.

Secara empiris, keterkaitan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan ini diperkuat oleh berbagai hasil penelitian terdahulu. Penelitian oleh (Noor *et al.*, 2025) pada Kantor Kelurahan membuktikan adanya hubungan yang searah dan sangat kuat, yang berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan seperti sikap ramah petugas dan kepastian waktu maka kepuasan masyarakat akan meningkat secara signifikan. Hal senada juga ditemukan dalam studi di mana analisis regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan secara nyata mendongkrak kepuasan masyarakat, dengan kontribusi pengaruh yang besar. Dengan demikian, hasil-hasil studi tersebut menegaskan bahwa Kantor Kelurahan Karijawa harus terus mengoptimalkan kompetensi pegawai dan efisiensi prosedur guna menjaga persepsi positif dan kepercayaan masyarakat.

### ***Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Karijawa***

Berdasarkan hasil analisis, variabel Kepuasan Masyarakat terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,577, nilai T-statistik 5,772, dan tingkat signifikansi 0,000, sehingga hipotesis dinyatakan Diterima. Kepuasan masyarakat memiliki kontribusi yang sangat signifikan dalam membentuk dan meningkatkan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap roda pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan. Ketika Kantor Kelurahan Karijawa mampu menyajikan pelayanan administratif yang responsif, transparan, dan adil, masyarakat akan merasakan kepuasan emosional karena kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik. Kepuasan yang dirasakan secara konsisten ini pada akhirnya melahirkan rasa aman dan keyakinan bahwa aparat kelurahan memiliki kompetensi serta integritas yang dapat diandalkan. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan yang memicu ketidakpuasan akan langsung mengikis legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap tata kelola birokrasi di kelurahan tersebut.

Keterkaitan erat antara kedua variabel ini diperkuat oleh berbagai temuan empiris para peneliti terdahulu. Penelitian oleh (Sienna *et al.*, 2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di tingkat kelurahan memegang peran penting di mana peningkatan performa pelayanan secara linier berbanding lurus dengan peningkatan kepercayaan masyarakat lokal. Hal ini sejalan dengan studi dari (Kulla *et al.*, 2025) yang menegaskan bahwa kepuasan warga atas layanan administrasi yang terukur (seperti kecepatan dan keramahan petugas) merupakan fondasi utama dalam mengonstruksi persepsi positif publik. Lebih lanjut, analisis oleh (Puspitarini, 2021) membuktikan bahwa indeks kepuasan yang tinggi secara empiris memperkuat rasa percaya masyarakat terhadap transparansi lembaga penyedia layanan. Dengan demikian, hasil-hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa jika Kantor Kelurahan Karijawa fokus mengoptimalkan indikator-indikator kepuasan masyarakat, maka tingkat kepercayaan warga secara otomatis akan terbangun dengan kuat.

### ***Kepuasan Masyarakat Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Public Terhadap Kepercayaan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Karijawa***

Berdasarkan hasil analisis data, variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepercayaan Masyarakat melalui Kepuasan Masyarakat memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,548 dengan nilai T-statistic sebesar 5,762 dan P-value sebesar 0,000, sehingga hipotesis dinyatakan Diterima. Kualitas pelayanan publik yang prima di Kantor Kelurahan Karijawa berperan sebagai stimulus utama yang tidak hanya berpengaruh langsung dalam membentuk kepercayaan masyarakat, melainkan juga harus melewati jembatan emosional berupa kepuasan

masyarakat terlebih dahulu. Ketika aparaturnya mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, transparan, dan sopan, masyarakat akan merasa dihargai sehingga muncul rasa puas dalam diri mereka. Kepuasan yang dirasakan secara konsisten inilah yang nantinya mengkristal menjadi rasa percaya (*trust*) bahwa pemerintah kelurahan memiliki kredibilitas, komitmen, dan integritas dalam mengayomi warganya. Oleh karena itu, dalam pelayanan di Kelurahan Karijawa, kepuasan masyarakat bertindak sebagai variabel mediasi penuh atau parsial yang memperkuat dan memastikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan benar-benar berimplikasi pada kokohnya sentimen positif dan kepercayaan publik terhadap birokrasi lokal.

Hubungan interaksi antarvariabel ini diperkuat oleh berbagai temuan empiris para peneliti terdahulu. Penelitian oleh (Dewi *et al.*, 2025) mengonfirmasi bahwa kepuasan dan kualitas layanan adalah fondasi mutlak yang tidak dapat dipisahkan dalam membangun struktur kepercayaan masyarakat pada instansi pelayanan publik. Armus & Besra, (2025) dalam analisis jalurnya membuktikan secara ilmiah bahwa variabel kepercayaan/kepuasan memiliki efek mediasi yang sangat kuat dalam menghubungkan persepsi kualitas layanan dengan penilaian akhir masyarakat, di mana pengaruh tidak langsung melalui mediasi ini sering kali memberikan dampak yang lebih stabil. Hal ini sejalan dengan studi dari (Ratnaningsih *et al.*, 2023) yang menegaskan bahwa ketika kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan atau kecamatan ditingkatkan, hal tersebut secara signifikan mendongkrak kepuasan warga, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan persentase kepercayaan masyarakat secara simultan. Kaitannya dengan Kantor Kelurahan Karijawa, hasil-hasil penelitian ini memberikan validasi kuat bahwa strategi terbaik untuk mengunci kepercayaan warga Karijawa adalah dengan memastikan setiap standar operasional prosedur (SOP) pelayanan publik mampu memicu kepuasan maksimal terlebih dahulu.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Karijawa memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang andal, responsif, transparan, dan ramah terbukti menjadi stimulus utama yang secara linier mendongkrak kepuasan warga terlebih dahulu. Kepuasan emosional yang dirasakan oleh masyarakat secara konsisten atas layanan administrasi tersebut pada akhirnya mengkristal dan bertindak sebagai jembatan mediasi yang sangat kuat dalam

mengonstruksi, memperkokoh, dan mengunci rasa percaya (*public trust*) serta legitimasi warga terhadap kredibilitas birokrasi di Kantor Kelurahan Karijawa.

### Saran

Untuk mengoptimalkan tingkat kepercayaan warga, pihak Kantor Kelurahan Karijawa disarankan agar fokus mengevaluasi dan memperkuat standar operasional prosedur (SOP) yang berorientasi pada indikator-indikator pemicu kepuasan maksimal masyarakat. Langkah konkret yang perlu diambil antara lain adalah memangkas birokrasi yang berbelit-belit demi kepastian waktu, meningkatkan kompetensi serta keramahan aparatur melalui pelatihan pelayanan prima (*excellent service*), menyediakan fasilitas pendukung kenyamanan ruang tunggu, serta membuka kanal transparansi informasi dan pengaduan yang aktif agar setiap kebutuhan administratif warga dapat terpenuhi secara andal dan akuntabel.

### DAFTAR REFERENSI

- Agustina, N., Pasciana, R., & Rosdiana, D. (2022). Kualitas pelayanan publik di kantor desa karangmulya kecamatan kadungora kabupaten garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 15(2), 11-19.
- Apriani, G., & Ramadhany, R. (2025). Efektivitas Reformasi Birokrasi Indonesia : Meningkatkan Pelayanan Publik di Era Digital. *Musamus Journal of Public Administration*, 7(2), 322–331.
- Armus, M., & Besra, E. (2025). Efektivitas Storytelling Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Purchase Decision Dengan Trust Sebagai Variabel Mediasi (Pada Survey Pelanggan Indihome Kota Padang). *Journal Publicuho*, 8(3), 1886–1897.
- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Kinerja Pelayanan Publik : Analisis Kritis Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Masyarakat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 04(01), 1404–1413.
- Desmalina, D., & Huseno, T. (2024). Peran Kepuasan Masyarakat Dalam Memediasi Pengaruh Tangible , Reliability Dan Responsiviness Terhadap Kepercayaan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. *Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5562–5576.
- Dewi, N. P. D. C. S., Latupeirissa, J. J. P., Anggreswari, N. P. Y., & Joniarta, I. W. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Di Kota Denpasar. *Governance: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12, 75–86.
- Diyanti, G. A. (2025). Kepercayaan dan Literasi Publik : Kunci Efektivitas Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Tingkat Lokal Public Trust and Literacy: Key Factors in the Effective Implementation of Child Identity Card Policy at the Local Level. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, XXI(2), 274–303. <https://doi.org/10.52316/jap.v21i2.582>
- Fau, J. S., Situmeang, M., & Tampubolon, K. (2026). Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Dan Kemudahan Akses Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas

- Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kelurahan Deli Tua Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) Medan, Indonesia Correspon. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 10(1), 667–675.
- Goo, E. S., Adiwidjaja, I., & Bagus, N. (2025). Kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di kantor kelurahan sisir kecamatan batu kota batu: The Quality of Public Services in Improving Community Satisfaction at The Kelurahan Sisir Office Batu Sub-District Batu City. *ADMEN: Journal of Administration and Development*, 2(1), 222–228.
- Hafit, A., & Saleh, M. H. (2026). Penguatan Prinsip Rule of Law dalam Mendorong Good Governance sebagai Pilar Reformasi Birokrasi di Samarinda. *Jurnal Tana Mana*, 7(1), 301–308.
- Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.
- Kulla, J., Hartono, S., & Widiyanto, M. K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Semolowaru Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(01), 128–136.
- Mafaza, D., Salsabila, H. L., & Agustim, Z. M. (2025). Jurnal Penelitian Nusantara Rekonstruksi Analisis Struktur Sosial Melalui Pendekatan Sistem Kompleks Untuk Mengatasi Keterbatasan Model Klasik Dalam Membaca Dinamika Masyarakat Digital Kontemporer Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(November), 81–88.
- Mawardah, M., & Nasiwa, M. N. (2025). Membangun service attitude yang efektif: Pendekatan psikologi sosial di Dinas Kependudukan Kota Palembang. *Jurnal Pengabdian Inovasi Masyarakat Indonesia*, 4(2), 201–206. <https://doi.org/10.29303/jpimi.v4i2.7254>
- Muharram, H. Z. (2022). Melebur dalam Harmoni dan Kebersamaan: Studi Kasus Sense of Community pada Masyarakat Sub-urban Kampung Neglasari Jatinangor. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(1), 277-291.
- Muriawan, A., Subarkah, S., & SULISTYOWATI, S. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 1–16.
- Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh Kualitas dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Melalui Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(2), 247–267.
- Ningsih, A. Y., Sasmita, S., & Padang, U. N. (2025). Strategi Open Governance dalam Memperkuat Public Trust Terhadap Pemerintah Daerah (Studi Kasus Provinsi Sumatera Barat). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(1), 150–160.
- Noor, M. S., Munawarah, M., & Baihaqi, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Paringin Kota Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 161–173.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale

for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan*, 10(3), 570–581.
- Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat mal pelayanan publik kota probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), 56–61.
- Ratnaningsih, H. P., Sugandi, Y. S., Wiradiputra, I. A., Tinggi, S., Administrasi, I., Padjadjaran, U., Tinggi, S., Administrasi, I., & Barat, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118.
- Rismayani, R., Tricahyono, D., & Manuel, B. (2024). Pengembangan Kompetensi Manajemen Strategi untuk Pengelola Pasar Rakyat di Kabupaten Bandung. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 8(3), 355–360.
- Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1247–1257.
- Sikumbang, F. I. (2025). Prinsip Transparansi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Nagari Tapakis berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Hasil Penelitian Dan Pengembangan (JHPP)*, 3(4), 171–182.