

**MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK**  
**Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan dan Kepercayaan Publik**  
**Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil**

**TESIS**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**  
**mencapai derajat Sarjana S2**

**Program Studi Magister Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Risa Istiqlalia**

**Nim : 20402200153**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**  
**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TESIS**

**MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK  
Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan dan Kepercayaan Publik  
Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil**

Disusun Oleh:

Risa Istiqlalia

NIM : 20402200153

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian tesis

Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Mei 2024

Pembimbing,



**Prof. Dr. Widodo, SE., M.Si.**

**NIK : 210499045**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK  
Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan dan Kepercayaan Publik  
Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil**

Disusun Oleh:

**Risa Istiqlalia**

**NIM : 20402200153**

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal, Mei 2024

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,



**Prof. Dr. Widodo, SE., M.Si.**

NIK : 210499045

Penguji I,



**Prof. Dr. Heru Sulisty, SE., M.Si**

NIK. 210491025

Penguji II



**Dr. Budi Cahyono, SE., M.Si**

NIK. 210492030

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen

Tanggal Mei 2024

Ketua Program Pascasarjana



**Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE, M.Si**

NIK. 210491028

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Risa Istiqlalia  
NIM : 20402200153  
Program Studi : Magister Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul “ **MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK ( Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan Dan Kepercayaan Publik Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil )**” merupakan hasil karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Semarang, Mei 2024

Pembimbing

Saya yang menyatakan,



**Prof. Dr. Widodo, S.E., M.Si**  
NIK. 210499045

**Risa Istiqlalia**  
NIM. 20402200153

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risa Istiqlalia

NIM : 20402200153

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tesis dengan judul:

**MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK  
(Studi Empirik Kinerja Pelayanan Dan Kepercayaan Publik Pada  
Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil )**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



**Risa Istiqlalia**

NIM. 20402200153

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan limpahan rahmat-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **MODEL PENINGKATAN KEPUASAN PUBLIK ( Studi Empirik Peran Kinerja Pelayanan dan Kepercayaan Publik Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil )**.

Pada proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan tepat waktu. Berkenaan dengan hal ini kami tidak lupa menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu kami dalam penyusunan tesis yaitu sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Prof. Dr. Ibnu Khajjar, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Prof. Dr. Widodo, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing tesis yang telah banyak memberikan petunjuk dan saran yang berguna dalam penyusunan tesis ini.
4. Anif Rahman, ST selaku suami dan kedua anak laki-laki yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Teman seperjuangan kelas MM Angkatan 77 C Universitas Islam Sultan Agung Semarang
6. Seluruh Pelaku Usaha UMKM di Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai responden yang telah bekerjasama dengan baik dalam pengisian kuesioner.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu serta memotivasi penyusunan tesis ini.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi penyusunan bahasa, serta lainnya. Maka dengan lapang dada dan terbuka bagi pembaca memberikan saran dan kritik kepada kami. Kami berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan bisa menjadi inspirasi pada pembaca.

Pangkalan Bun, Mei 2024

Penulis,



Risa Istiqlalia

## HALAMAN MOTTO

**MOTTO : “ Maka Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” Q.S. Al-Insyirah :5-6.**

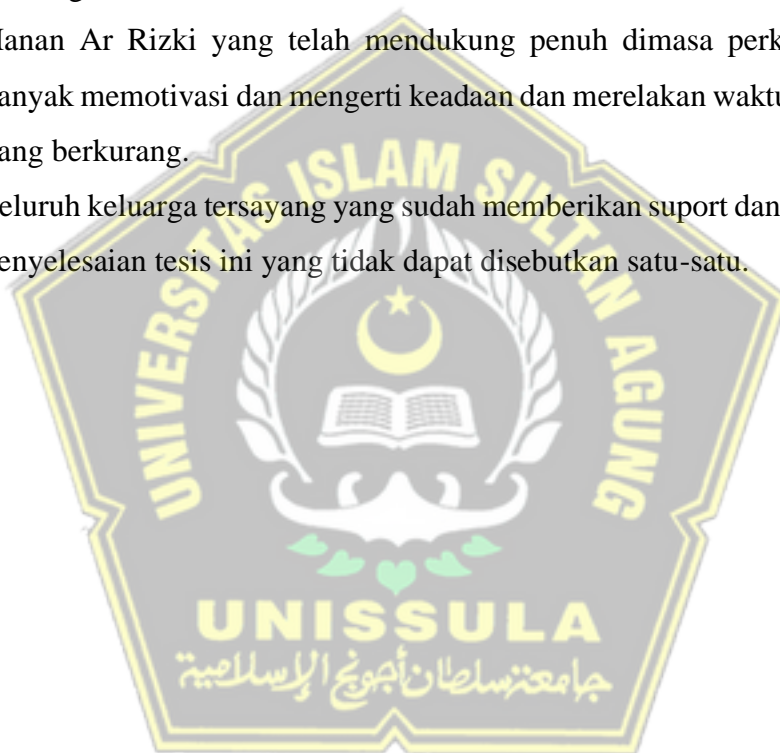
**“ Jadilah orang baik bagaimanapun kamu diperlakukan, karena percayalah kebaikan akan kembali kepada diri kita sendiri “**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yaitu Bapak Syahrulsyah dan Ibu Risda Hayani yang telah banyak mendoakan, memberikan motivasi dan tanpa lelah memberikan semangat untuk tetap berjuang setelah datangnya kegagalan di masa lalu.
2. Kedua mertua yaitu Bapak Abdul Wahid Bakri dan Ibu Enni Sutiana yang telah mendoakan dan selalu mendukung tanpa lelah.
3. Keluargaku tercinta, Suami Anif Rahman, anak Hafiz Nur Adnan dan Syabir Hanan Ar Rizki yang telah mendukung penuh dimasa perkuliahan, yang banyak memotivasi dan mengerti keadaan dan merelakan waktu kebersamaan yang berkurang.
4. Seluruh keluarga tersayang yang sudah memberikan suport dan doanya dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu-satu.



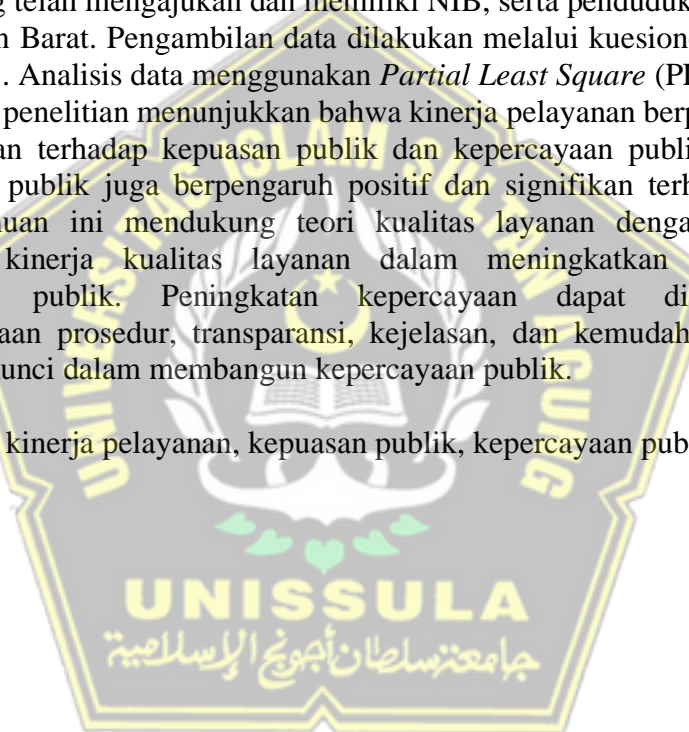


## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kinerja pelayanan (*service quality performance*) terhadap kepuasan publik (*publik satisfaction*) dan kepercayaan publik (*publik trust*), serta pengaruh kepercayaan publik terhadap kepuasan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanatory research, yang bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan kepercayaan publik. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pelaku usaha yang mengajukan dan yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB) di Kabupaten Kotawaringin Barat, dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, berdasarkan kriteria tertentu, yaitu pelaku UMKM yang telah mengajukan dan memiliki NIB, serta penduduk asli Kabupaten Kotawaringin Barat. Pengambilan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala penilaian 1-5. Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dan kepercayaan publik. Selanjutnya, kepercayaan publik juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Temuan ini mendukung teori kualitas layanan dengan menekankan pentingnya kinerja kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik. Peningkatan kepercayaan dapat dicapai melalui penyederhanaan prosedur, transparansi, kejelasan, dan kemudahan akses, yang merupakan kunci dalam membangun kepercayaan publik.

Kata Kunci : kinerja pelayanan, kepuasan publik, kepercayaan publik

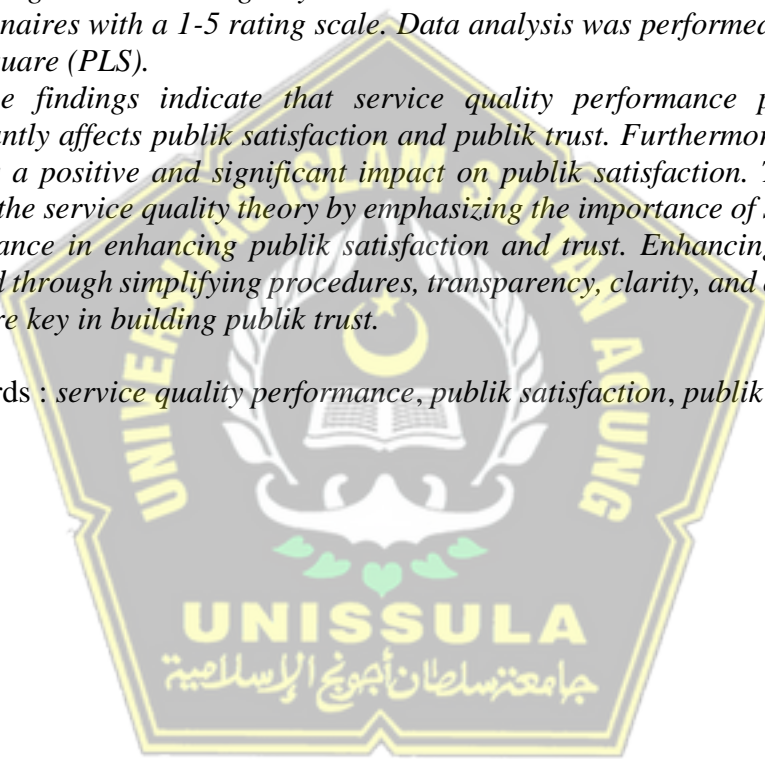


## ABSTRACT

*This study aims to describe and analyze the impact of service quality performance on publik satisfaction and publik trust, as well as the influence of publik trust on publik satisfaction. The methodology employed is explanatory research, intended to examine the effects of service quality performance, publik satisfaction, and publik trust. The population of this study includes all business entities that have applied for and possess a Business Identification Number (NIB) in Kotawaringin Barat Regency, with a sample size of 150 respondents. The sampling technique utilized is purposive sampling, based on specific criteria, namely SMEs that have applied for and own an NIB, and native residents of Kotawaringin Barat Regency. Data collection was conducted through questionnaires with a 1-5 rating scale. Data analysis was performed using Partial Least Square (PLS).*

*The findings indicate that service quality performance positively and significantly affects publik satisfaction and publik trust. Furthermore, publik trust also has a positive and significant impact on publik satisfaction. These findings support the service quality theory by emphasizing the importance of service quality performance in enhancing publik satisfaction and trust. Enhancing trust can be achieved through simplifying procedures, transparency, clarity, and ease of access, which are key in building publik trust.*

**Key words :** *service quality performance, publik satisfaction, publik trust*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Publik/Masyarakat.....	12
2.2 Trust .....	15
2.3 Service Quality Performance .....	17
2.4 Model Empirik Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28

3.5	Variabel dan Indikator.....	29
3.6	Metode Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	42
4.2	Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>79</b>
5.1.	Simpulan .....	79
5.2.	Implikasi Teoritis .....	81
5.3.	Implikasi manajerial.....	81
5.4.	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Iktisar Research Gap .....	4
Tabel 1. 2 Capaian kinerja Indek Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik dari tahun 2020 s/d 2022.....	9
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator Penelitian .....	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Pendidikan.....	44
Tabel 4. 4 Sektor Bisnis .....	45
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kinerja Pelayanan.....	47
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepercayaan Masyarakat.....	49
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat.....	50
Tabel 4. 8 Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kinerja Pelayanan (X1) .....	54
Tabel 4. 9 Faktor Loading Variabel Kinerja Pelayanan.....	54
Tabel 4. 10 Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y1).....	56
Tabel 4. 11 Factor Loading Variabel Kepercayaan Masyarakat.....	56
Tabel 4. 12 Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat (Y2).....	57
Tabel 4. 13 Faktor Loading Variabel Kepuasan Masyarakat.....	58
Tabel 4. 14 Nilai Validitas Diskriminan .....	60
Tabel 4. 15 Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator ( <i>Cross Loading</i> ).....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4. 17 Nilai Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	64
Tabel 4. 18 <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung .....	67
Tabel 4. 19 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	76
Tabel 4. 20 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Empirik .....	25
Gambar 4. 1 Full Model SEM-PLS dengan Mediasi .....	66
Gambar 4. 2 Koefisien Jalur Pengaruh Mediasi Kepercayaan Masyarakat pada Hubungan Antar Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2. Deskripsi Responden Penelitian .....	94
Lampiran 3. Distribusi Jawaban Kuesioner .....	96
Lampiran 4. Full Model PLS .....	97



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah faktor penting yang perlu diperhatikan utamanya oleh lembaga atau institusi yang bergerak dibidang pelayanan sektor publik. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat mendasar, agar pelayanan yang diberikan dapat dirasakan oleh para pengguna jasa, konsumen atau masyarakat (Nashar, 2020).

Semakin kritisnya publik dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik harus diantisipasi dengan perbaikan standar pelayanan publik. Karenanya, Pemerintah Kota, Kabupaten, Provinsi serta Kementerian/Lembaga, wajib memperbaiki standar pelayanan publik. Rendahnya kepatuhan standar pelayanan terhadap publik mengakibatkan rendahnya mutu kualitas pelayanan. Cepat atau lambat akan mengikis kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah. Kepercayaan publik yang menurun berkorelasi lurus terhadap terhambatnya pertumbuhan investasi (DahyarDaraba, 2021).

Kepuasan masyarakat dapat disebut sebagai evaluasi pasca konsumsi dari kualitas pelayanan yang merupakan keadaan mental yang muncul setelah menghadapi layanan dan kontras dengan pengalaman yang dipegang sebelumnya (Hermawan et al., 2016). Kepuasan masyarakat berhubungan positif dengan persepsi kinerja (Sahuri, 2009). Seiring dengan langkah-langkah manajerial, kepuasan juga digunakan sebagai standar kinerja layanan



(Salim et al., 2018). Kepuasan layanan diartikan sebagai derajat mutu dari layanan yang dihasilkan perusahaan, dimana kepuasan layanan dikembangkan secara internal, artinya pengembangan kualitas layanan ditentukan oleh perusahaan (Rahmawati et al., 2022). Kepuasan masyarakat juga merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023).

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan (Nashar, 2020). Pelayanan publik dapat dijadikan tolok ukur keseriusan pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya khususnya dalam melayani masyarakat. Pentingnya penjaminan ketersediaan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah memiliki dampak yang sangat signifikan karena sesuai dengan tujuannya, kualitas pelayanan yang prima adalah upaya memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat (DahyarDaraba, 2021).

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-Pan) N0 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah, dan lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kinerja pelayanan merupakan sebuah pencapaian

indikator pelayanan publik yang dilakukan organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, Pelayanan publik sering digunakan sebagai sinonim untuk layanan pemerintah yang mencakup semua orang yang bekerja di sektor publik (Sany Ayu Citra et al., 2021). Selain itu, Kurniawan, (2005) menambahkan bahwa motivasi pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pegawai publik menempatkan nilai untuk membantu orang lain pada tingkat lebih tinggi dan bekerja yang bermanfaat bagi masyarakat (Zhu & Wu, 2016).

Penelitian terkait peran kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat masih menyisakan gap yang menarik untuk dianalisis. Diantaranya adalah hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023) , namun hasil tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Kasinem, 2020). Kemudian, hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas *e-service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022) .Namun berbeda dengan hasil penelitian (Sany Ayu Citra et al., 2021) yang menunjukkan sebaliknya

bahwa hanya dua dimensi kualitas pelayanan publik (*empathy* dan *reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun tiga dimensi kualitas pelayanan publik lainnya (*tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik.

**Tabel 1. 1**  
**Iktisar Research Gap**

<b>No</b>	<b>Research Gap</b>	<b>Hasil Temuan</b>
1.	Kontroversi Studi	Kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat ( signifikan ) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023), Sedangkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Kasinem, 2020).

Pemerintah melalui Kementerian Investasi/BKPM terus mengencarkan terbitnya Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi para pelaku UMKM, khususnya pada segmen usaha mikro dan kecil. Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah nomor identitas pelaku usaha sesuai dengan bidang usaha yang diatur dalam Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) tahun 2021 yang dibedakan menurut jenis usaha, baik itu dalam wujud barang maupun jasa. Fungsi NIB bukan hanya sebagai identitas, melainkan juga berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Impor (API), dan Akses Kepabeahan bagi perusahaan melakukan kegiatan ekspor impor. Dengan mengurus NIB, pelaku UMKM dan bisnis menjadi terjamin legalitasnya. Selain itu pengurusan NIB juga menambah peluang usaha, di

antaranya fasilitas pembiayaan dari perbankan, peluang mendapatkan pelatihan, juga kesempatan mengikuti pengadaan barang/jasa pemerintah.

NIB (Nomor Induk Berusaha) merupakan identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh lembaga *Online Single Submission* (OSS). NIB sendiri terdiri dari 13 digit angka dengan terdapat rekaman tanda tangan elektronik yang sudah dilengkapi pengaman. Pelaku usaha tidak dibebankan biaya apa pun dalam proses pembuatan NIB, dan dapat berlaku selama pelaku usaha masih menjalankan usahanya. Dengan memiliki NIB, pelaku usaha dapat mengajukan izin usaha dan izin komersial atau operasional sesuai dengan bidang usahanya masing-masing. Pelaku usaha mikro juga bisa terintegrasi dengan program-program pemberdayaan hingga program Kredit Usaha Rakyat (KUR) jika telah memiliki legalitas hukum.

Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang memiliki tugas pokok dan fungsi disektor pelayanan publik dalam penerbitan NIB adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) Kabupaten Kotawaringin Barat ( KOBAR ) sesuai Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 6 Tahun 2022 tentang pen delegasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha, perizinan, dan non perizinan di daerah kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat dan Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 39 Tahun 2022 tentang Kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat. DPMPTSP Kobar mempunyai tugas

pokok melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan secara terpadu berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Salah satu fungsi DPMPTSP adalah perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan penanaman modal dan sektoral secara terpadu yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan menjadi kewenangan daerah.

Sistem administrasi yang dijalankan oleh aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini sedikit banyak masih dipengaruhi oleh peninggalan pemerintah kolonial. Penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih terpengaruh akan patologi birokrasi. Proses dan struktur sistem administrasi yang ada dijadikan sebagai sebuah instrumen untuk lebih mengatur masyarakat dan mengawasi perilaku masyarakat dibanding untuk mengatur dan mengawasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya memberi pelayanan pada masyarakat. Banyak masalah penting yang masih terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya, diskriminasi pelayanan, belum adanya kepastian waktu dan biaya, serta tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik itu sendiri. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat akan kinerja aparatur yang melayani dalam penerbitan NIB.

Masalah perizinan usaha sangat menentukan bagi investor asing dalam melihat peluang usaha di Indonesia. Perbaikan iklim usaha dan peningkatan investasi menjadi salah satu strategi pemerintah untuk

meningkatkan nilai tambah, lapangan kerja, investasi di sektor riil, serta industrialisasi. Upaya tersebut dilakukan melalui perbaikan peringkat kemudahan berusaha dan penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik, yaitu *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA). Sayangnya, perbaikan itu dinilai belum berjalan efektif. Berdasarkan hasil pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), ada sejumlah hal yang masih menghambat penerbitan izin berusaha melalui OSS RBA. Salah satunya adalah belum selarasnya peraturan perizinan di tingkat pusat dan daerah. Seperti disampaikan BPK dalam Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester (IHPS) II 2021, bahwa terdapat ketidaksesuaian/disharmonisasi antara PP Nomor 5 Tahun 2021 dengan peraturan pelaksanaannya. *Online Sistem Submission* (OSS) berbasis risiko yang diluncurkan pada Agustus 2021 lalu, disinyalir dapat memudahkan pelaku usaha untuk mendapatkan perizinan berusaha. Namun kenyataannya di lapangan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan dan terjadi banyak kendala, sehingga UMKM mengalami kesulitan dalam menjalankan perizinan usahanya.

Hambatan tersebut diantaranya, pertama, untuk usaha CV, Firma, usaha dagang yang sudah berdiri akan masuk atau migrasi ke OSS, termasuk untuk mengganti alamat e-mail walaupun sudah punya NIB, namun belum bisa dijalankan sehingga untuk mengurus perizinan lain tidak dapat dilakukan. Penyebab lain terdapat dalam form di OSS untuk mencantumkan nomor surat pengesahan dari AHU (KUMHAM), sedangkan pengesahan badan usaha dilakukan oleh Pengadilan Negeri yang sudah pasti tidak ada

nomor AHU. Sedangkan untuk mendapatkan nomor AHU atau untuk migrasi NIB dengan KBLI baru, harus melakukan perubahan Akte Notaris terlebih dahulu. Sehingga para pelaku usaha harus mengeluarkan biaya lebih besar lagi sekitar Rp 5 juta sampai dengan Rp 7 juta untuk membayar notaris, dan tentunya akan sangat memberatkan pelaku usaha.

Kedua, hal yang sama terjadi pada koperasi yang tidak memiliki no AHU karena badan hukumnya dibuat oleh Dinas Koperasi, sehingga koperasi juga tidak bisa melakukan migrasi NIB dan pengurusan NIB. Ada puluhan ribu koperasi mengalami masalah ini. Sehingga koperasi-koperasi harus mengurus kembali badan hukumnya melalui notaris. Ketiga, bahwa NIB saat ini dibuat dengan KBLI 5 digit yang sangat mikro, sehingga proses yang dilalui UMK sangat rumit dan makan biaya. Sehingga jika, ada usaha berubah dari restoran menjadi warung makan atau kedai minuman atau kedai minuman kopi dan sebaliknya harus melakukan perubahan akte dan akte ini biayanya sangat mahal.

Selain permasalahan terkait sistem dan regulasi, berdasarkan **Observasi** ditemukan pula permasalahan yang dihadapi saat ini adalah kurangnya jumlah pegawai yang tersedia di loket layanan, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat yang mengurus Nomor Induk Berusaha memakan waktu yang lebih lama. Selanjutnya, terdapatnya permasalahan dengan tidak tercapainya target pada capaian kinerja indeks kepuasan masyarakat pelayanan publik dari tahun 2020 sampai dengan 2022 yang tersaji pada tabel dibawah ini :

**Tabel 1. 2**  
**Capaian kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik dari tahun 2020 s/d 2022**

No	Indikator Kinerja	Target			Capaian		
		2020	2021	2022	2020	2021	2022
1	Indeks Kepuasan Masyarakat	95	96	99	90.22	83.65	90.78

Sumber : Bagian Organisasi Setda Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2023

Berdasarkan Tabel 1.2 bahwa target capaian kinerja indeks kepuasan Masyarakat pelayanan publik selama 3 ( tiga ) tahun dari tahun 2020 sampai dengan 2022 pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat belum mencapai target yang telah ditentukan. Indeks Kepuasan Masyarakat yang pada tahun 2020 ditargetkan tercapai 95% hanya tercapai sebesar 90,22%; kemudian capaian di tahun 2021 adalah 83.65% dari target 96% serta di tahun 2022 target indeks Kepuasan Masyarakat adalah 99% dan tercapai di angka 90.78%. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kontroversi studi (*research gap*) dan fenomena diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “*bagaimanakah model peningkatan kepuasan publik pada penerbitan izin usaha mikro kecil ( NIB )*” Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *service quality performance* terhadap *publik satisfaction*?



2. Bagaimana pengaruh *service quality performance* terhadap *publik trust*?
3. Bagaimana pengaruh *publik trust* terhadap *publik satisfaction*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *service quality performance* terhadap *publik satisfaction*.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *service quality performance* terhadap *publik trust*.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh *publik trust* terhadap *publik satisfaction*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada Ilmu Manajemen tentang Model Peningkatan Kepuasan Publik (Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan Dan Kepercayaan Publik Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil/NIB).

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi pada Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat yang memiliki tugas pokok dan fungsi disektor pelayanan publik dalam penerbitan NIB adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR), khususnya Model Peningkatan Kepuasan Publik (Study Empirik Peran Kinerja Pelayanan Dan Kepercayaan Publik Pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil /NIB).



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepuasan Publik/Masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya (Edi Kurniawan et al., 2022). Kemudian Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik (Kepmen PAN Nomor 251 Tahun 2004).

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan/kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Ratnaningsih et al., 2023). Selanjutnya pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh Masyarakat (Dwiyanto, 2008). Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai (Dwiyanto, 2008). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan

pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Embi & Widayari, 2013).

Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan (Larono, 2020). Kepuasan masyarakat adalah perasaan atau tanggapan terhadap suatu barang atau jasa yang sesuai dengan harapan Masyarakat (Akbar & Sundoyo, 2021).

Dalam pelayanan jasa, kepuasan masyarakat diukur dengan tingkat kepuasan yang berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan suatu perusahaan atau instansi tersebut. Kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah (Listyanto, 2012).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Sarasvananda et al., 2021). Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Sehingga disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang terdiri atas kejelasan persyaratan pelayanan, kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017).

## 2.2 Trust

Kepercayaan (*Trust*) adalah kesediaan suatu pihak untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pemberi kepercayaan (Buck et al., 2021). Kepercayaan adalah keadaan psikologis yang terdiri dari niat untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan positif dari niat atau perilaku orang lain (Kmieciak, 2020).

Kepercayaan adalah kunci untuk memahami dinamika hubungan sosial, sejauh hal itu sering dipandang sebagai perekat yang menyatukan masyarakat (Kmieciak, 2020). Kepercayaan merupakan kesediaan suatu entitas (yaitu, pemberi kepercayaan) untuk menjadi rentan terhadap entitas lain (yaitu, yang diberi amanat). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan secara luas mengacu pada kesediaan seseorang untuk menjadi rentan terhadap aktor lain (Schilke et al., 2021).

*Trust* dapat disimpulkan sebagai kesediaan suatu pihak untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pemberi kepercayaan.

Tiga konsep kepercayaan yang diuraikan di bawah ini umumnya mencakup karakteristik ini. Konsepsi ini adalah (a) *fiducia trust*, yang terkenal karena hubungan asimetris dan peluang yang menyertai penyimpangan; (b) *mutual trust*, yang berkembang di antara individu yang berulang kali berinteraksi satu sama lain; dan (c) *social trust*, yang tertanam

di dalam institusi yang kita kenal bersama dan menerima begitu saja (Schilke et al., 2021).

Empat faktor kepercayaan yaitu *Competence, transparency, publik interest, honesty* (Johnson, 1999). *Competence*” mengukur penilaian responden apakah suatu institusi memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengevaluasi informasi secara akurat dan mengambil tindakan yang tepat. “Transparansi ” mengukur persepsi keterbukaan komunikasi dari suatu institusi. "Kepentingan publik" mengukur sejauh mana responden menganggap suatu institusi bertindak tanpa bias ketika dihadapkan pada norma sosial yang bertentangan. "Kejujuran" mengukur sejauh mana institusi jujur tentang risiko.

Masyarakat yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap intitusi pemerintah akan memiliki kepuasan yang tinggi akan kinerja pemerintah. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kemudian, *publik trust* diketahui berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Kasinem, 2020). Kepercayaan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Kemudian kepercayaan juga ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023). Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

***H1: Semakin tinggi kepercayaan masyarakat, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat***

### 2.3 *Service Quality Performance*

Kinerja pelayanan adalah proses pengukuran dan evaluasi seberapa baik SDM dalam perusahaan melayani konsumen (Karpen et al., 2015). Kesan konsumen muncul ketika konsumen berinteraksi dengan perusahaan melalui pelayanan yang diberikan SDM hingga memutuskan untuk melakukan pembelian ulang atau tidak (Hameed et al., 2021).

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan (Karpen et al., 2015). Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal (Ratna Sari et al., 2021).

Analisis kinerja layanan adalah proses untuk mengidentifikasi bahwa proses berjalan sesuai dengan spesifikasi (Liu & Lin, 2019). Kinerja Layanan adalah proses memastikan bahwa persyaratan fungsional dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan terpenuhi (Cusumano et al., 2008; Sharma & Patterson, 1999). Kinerja Layanan dapat disimpulkan sebagai upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen sebagai dasar dari penilaian konsumen akan kepuasan pembelian.

*E-service quality* adalah layanan yang diberikan kepada konsumen jaringan internet sebagai perpanjangan dari kemampuan suatu situs untuk



memfasilitasi kegiatan rumah sakit, pembelian dan pendistribusian secara efektif dan efisien (Sihotang et al., 2022). *E-Service Quality* merupakan kombinasi dari kualitas layanan berbasis internet yang terdiri dari efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi (Fauzan Saputra & Antonio, 2021). Kinerja pelayanan online meningkatkan kemungkinan nasabah merasa lebih efisien dalam melakukan transaksi dari segi waktu dan biaya, serta ketersediaan informasi (Sihotang et al., 2022).

Parasuraman (Valarie A Zeithaml et al., 2000) mengembangkan skala bernama SERVQUAL yang merupakan skala paling terkenal untuk mengukur *Service Quality*. Model SERVQUAL merepresentasikan kualitas layanan sebagai ketidaksesuaian antara harapan pelanggan atas penawaran layanan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (Altuntas & Kansu, 2020). Lima dimensi kualitas layanan adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Zeithaml et al., 2002). Berikut ini adalah dimensinya :

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Setiap karyawan perlu melayani pelanggan dengan sangat baik untuk budaya pelayanan yang baik secara keseluruhan dari organisasi/lembaga. Oleh karena itu, sikap layanan individu perlu dipertimbangkan untuk manajemen layanan dan inovasi. MyServEx enam dimensi yang diusulkan dan diuji dalam makalah ini mencakup dimensi terkait dan item TQM. Item TQM ditulis ulang agar sesuai dengan pengaturan layanan. Keenam dimensi MyServEx meliputi aspek: pelanggan/diri sendiri, pesaing, koordinasi, kinerja, jangka panjang, dan orientasi layanan (Ho Voon et al., 2021). Kemampuan SDM dalam melakukan pelayanan terhadap konsumennya juga dapat diukur dengan Konsep *excellent service* yang didasari dengan konsep 3A yaitu; *attitude, attention, dan action* (Karpen et al., 2012). *E-Service Quality* diwujudkan dengan kelancaran transaksi, tersedianya fasilitas sistem yang sesuai dan jaminan kerahasiaan data nasabah (Fauzan Saputra & Antonio, 2021).

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.
3. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Indikator Kinerja Pelayanan didasarkan pada beberapa regulasi yang ada dari berbagai institusi adalah sebagaimana berikut :

1. Keterbukaan (Kepmen PAN RI No. 58/2002). Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan.
2. Kemudahan (Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004) yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen* (NPS). Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.
3. Kepastian (Kepmen PAN RI dan juga *servqual* serta *servqual for citizen*). Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan *servqual* tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan.

4. Keadilan (Kepmen PAN No. 25/2004). Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen* (NPS). Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan
5. Profesionalisme Petugas. Indikator ini terdapat dalam tiga (Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004). Selain itu juga terdapat dalam *servqual Zeithml*, dkk dan *servqual for citizen* (NPS). Hasil gabungan dari *servqual* dan Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli).
6. Sarana dan Fasilitas. (Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004). Selain itu juga terdapat dalam *servqual* dari Zeithaml, dkk. Hasil gabungan dari *servqual* dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang.
7. Keamanan (Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004). Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen* (NPS). Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu keamanan lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan.
8. Kompensasi (*servqual* maupun Kepmen PAN). Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat

Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan

9. Sistem Penanganan Keluhan. Indikator ini tidak terdapat dalam servqual. Indikator ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

Sehingga disimpulkan Aspek yang dinilai dalam Pelayanan Publik meliputi (1) Kebijakan Pelayanan; (2) Profesionalisme Sumber Daya Manusia; (3) Sarana Prasarana; (4) Sistem Informasi Pelayanan Publik; (5) Konsultasi dan Pengaduan dan (6) Inovasi. Kinerja pelayanan disimpulkan sebagai proses pengukuran dan evaluasi seberapa baik SDM dalam melayani masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rahmawati et al., 2022). Kemudian, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Semua dimensi kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023).

Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

***H2 : Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan Masyarakat.***

Masyarakat yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap intitusi pemerintah akan memiliki kepuasan yang tinggi akan kinerja pemerintah. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kemudian, *publik trust* diketahui berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Kasinem, 2020). Kepercayaan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Kemudian kepercayaan juga di pengaruhi oleh kualitas layanan (Alfaruki et al., 2023). Sehingga hypothesis yang diajukan adalah :

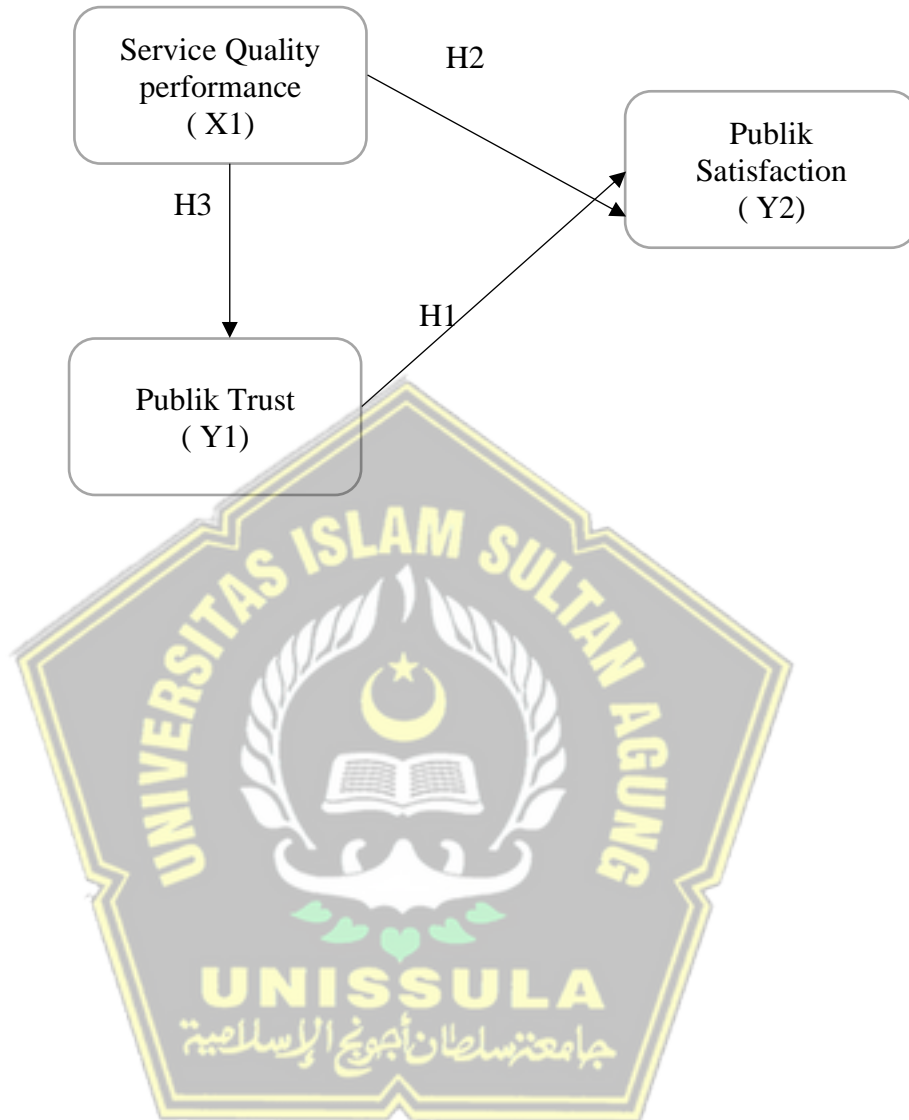
*H3 : Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat*

#### **2.4 Model Empirik Penelitian**

Berdasarkan kajian pustaka maka model empirik penelitian ini nampak pada gambar 2.1 : Pada gambar tersebut dapat dijelaskan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kepercayaan publik yang didorong oleh kualitas pelayanan yang berkualitas.

Model empirik yang di ajukan adalah sebagaimana dalam gambar berikut :

**Gambar 2. 1**





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian eksplanatory research yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh *service quality performance*, kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha yang mengajukan NIB dan yang telah memiliki NIB.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan obyek yang diteliti. Penarikan sampel ini didasarkan bahwa dalam suatu penelitian ilmiah tidak ada keharusan atau tidak mutlak semua populasi harus diteliti secara keseluruhan tetapi dapat dilakukan sebagian saja dari populasi tersebut.

Menurut (Hair, 1995) sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan yang akan dianalisis, dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 15 item pertanyaan, maka ukuran **sampel** yang dibutuhkan minimal  $15 \times 10 = 150$  sampel.

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu sebagai berikut :

1. Pelaku UMKM yang telah mengajukan NIB dan memiliki NIB
2. Penduduk asli Kabupaten Kotawaringin Barat

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada studi ini mencakup data primer dan sekunder. Data primer data yang diperoleh langsung dari obyeknya (Ghozali, 2018). Data primer studi adalah mencakup : *service quality performance*, kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik. Data skunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data tersebut meliputi data statistik pelaku usaha yang mengurus NIB, data dan referensi yang berkaitan dengan studi ini.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

#### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden yaitu terkait variabel penelitian kualitas layanan; kualitas pengalaman masyarakat/penerima layanan dan loyalitas masyarakat/penerima layanan.

Pengukuran variabel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Questionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian ini adalah 1-5 dengan pernyataan jangkarnya Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

<b><i>Sangat Tidak Setuju</i></b>	1	2	3	4	5	<b><i>Sangat Setuju</i></b>
-----------------------------------	---	---	---	---	---	-----------------------------

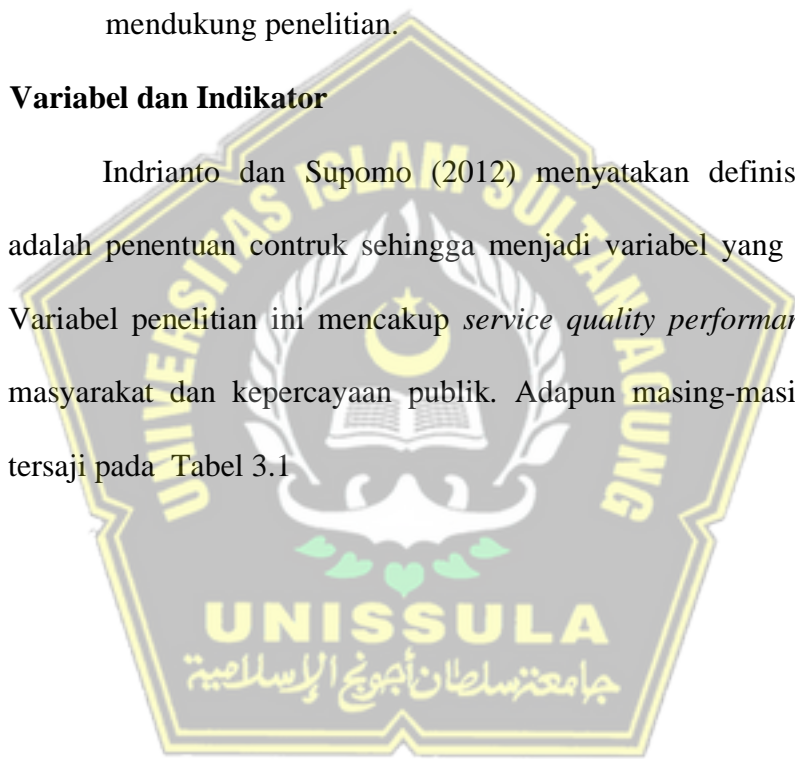
## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa :

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian.
- b. Literatur berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

### 3.5 Variabel dan Indikator

Indrianto dan Supomo (2012) menyatakan definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian ini mencakup *service quality performance*, kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik. Adapun masing-masing **indikator** tersaji pada Tabel 3.1



**Tabel 3. 1**  
**Variabel dan Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kinerja pelayanan proses pengukuran dan evaluasi seberapa baik SDM dalam melayani masyarakat.	1. Kebijakan Pelayanan; 2. Profesionalisme Sumber Daya Manusia; 3. Sarana Prasarana; 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik 5. Konsultasi dan Pengaduan 6. Inovasi.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004
2.	<i>Public Trust</i> kesediaan suatu pihak untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan tertentu yang penting bagi pemberi kepercayaan.	1. <i>Competence</i> 2. <i>Transparency</i> 3. <i>publik interest</i> 4. <i>honesty</i> .	(Johnson, 1999)
3.	Kepuasan publik/masyarakat hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.	1. kejelasan persyaratan pelayanan, 2. kesederhanan prosedur pelayanan, 3. kepastian biaya pelayanan, 4. ketepatan waktu pelayanan 5. kemampuan petugas pelayanan	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1. Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistik untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

#### 3.6.2. Analisis *Uji Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan

bagaimana *inner model* (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

### 3.6.3. Analisa model *Partial Least Square*

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

## 1. *Convergent Validity*

*Convergent Validity* dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghozali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

## 2. *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai Root Of Average Variance Extracted (AVE) setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruk lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\sum_{i=1}^n R_i^2$$

$$n$$



Keterangan :

**AVE** : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

$\lambda$  : Melambangkan standarize loading factor dan  $i$  adalah jumlah indikator.

### 3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang mana mempunyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah  $\pm 30$  dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading  $\pm 40$  dianggap lebih baik, dan untuk loading  $> 0.50$  dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading*  $> 0.7$ , *cummunality*  $> 0.5$  dan *Average Variance Extracted* (AVE)  $> 0.5$  (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan

akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopalan & Salinsbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

#### 4. **Composite reliability**

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

#### 5. **Cronbach's Alpha**

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha*  $> 0.7$ . Uji yang dilakukan

diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

**a. Uji *Significance of weight***

Nilai *weight* indikator formatif dengan kontruknya harus signifikan.

**b. Uji Multikolineritas**

Uji multikolineritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Utuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multikolineritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolineritas.

**6. Analisa *Inner Model***

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasar pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk kontruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten

dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai ( $R^2$ ), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif.  $Q^2$  mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai  $Q^2$  kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga inner relation, menggambarkan hubungan antar variabel berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zeromeans* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

$$y_1 = b_1 X_1 + e$$

$$y_2 = b_1 X_1 + b_2 y_1 + e$$

*Weight Relation*, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma

PLS. Setelah itu diperlukan definisi *weight relation*. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS yakni :

$$\xi_b = \sum_{kb} W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_1 = \sum_{ki} W_{ki} X_{ki}$$

Dimana  $W_{kb}$  dan  $W_{ki}$  adalah *weight* yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten endogen ( $\eta$ ) dan eksogen ( $\xi$ ). Estimasi variabel laten adalah linier agregasi dari indikator yang nilai *weight*-nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana variabel laten endogen (dependen) adalah  $\eta$  dan variabel laten eksogen adalah  $\xi$  (independent), sedangkan  $\zeta$  merupakan residual dan  $\beta$  dan  $\gamma$  adalah matriks koefisien jalur (*pathcoefficient*)

*Inner* model diukur menggunakan *R-square* variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai  $Q\text{-square} > 0$  menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai  $Q\text{-square} \leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$$

Dimana  $(1-R_1^2)(1-R_2^2)\dots(1-R_p^2)$  adalah *R-square* eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution*

*free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-Square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

## 7. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah :

### 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

a)  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan dari variabel *service quality performance* terhadap kepuasan masyarakat

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan dari variabel *service quality performance* terhadap kepuasan masyarakat

b)  $H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan dari variabel *service quality performance* terhadap kepercayaan masyarakat

$H_0 : \beta_2 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan dari variabel *service quality performance* terhadap kepercayaan masyarakat

c)  $H_0 : \beta_3 = 0$ , Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat

$H_0 : \beta_3 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan dari variabel kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat

2) Menentukan level of significance :  $\alpha = 0,05$  dengan  $Df = (\alpha;n-k)$

3) Kriteria pengujian

$H_0$  diterima bila  $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

$H_0$  diterima bila  $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$

4) Perhitungan nilai  $t$  :

a) Apabila  $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$  berarti ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

b) Apabila  $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$  berarti tidak ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

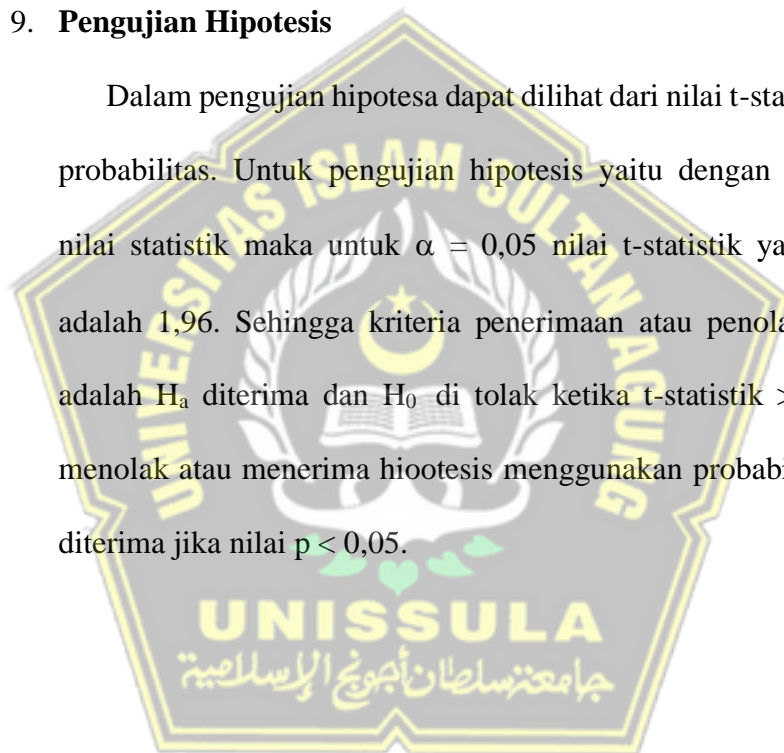
## 8. Evaluasi Model.

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit realibility* untuk blok indikator. Model struktur alat auinner model dievaluasi dengan melihat presentase

varian yang dijelaskanya itu dengan melihat  $R^2$  untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

## 9. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk  $\alpha = 0,05$  nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak ketika t-statistik  $> 1,96$ . Untuk menolak atau menerima hiotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  diterima jika nilai  $p < 0,05$ .





## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian

#### 4.1.1. Identitas Responden

Pada bagian ini disajikan deskripsi mengenai karakteristik responden penelitian dengan menggunakan analisis deskriptif. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada tanggal 01 sampai dengan 17 November 2023 kepada 150 warga Kotawaringin Barat yang menjadi pelaku UMKM yang telah mengajukan NIB dan memiliki NIB. Hasil penyebaran kuesioner penelitian diperoleh sebanyak 150 kuesioner yang terisi lengkap dan dapat diolah. Deskripsi responden dalam hal ini dapat disajikan sesuai karakteristik responden, yaitu menurut jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan sektor bisnis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin

Hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden, diperoleh data karakteristik responden pada pelaku UMKM yang mengajukan NIB di Kotawaringin Barat berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 1  
Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	57	38.0
Wanita	93	62.0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, 2023.

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden pria terdapat sebanyak 57 responden (38,0%) dan responden wanita sebanyak 93 responden (62,0%). Data tersebut memperlihatkan bahwa jumlah wanita lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki. Dengan lebih banyak perempuan terlibat dalam UMKM, ini dapat menjadi langkah menuju pemberdayaan ekonomi perempuan. Hal ini dapat meningkatkan akses perempuan terhadap sumber daya ekonomi dan memperkuat peran mereka dalam pengambilan keputusan ekonomi.

## 2. Usia

Hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden, diperoleh data karakteristik responden pada pelaku UMKM yang mengajukan NIB di Kotawaringin Barat berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 2**  
**Usia Responden**

Usia	Frekuensi	Persentase
25 - 30 tahun	39	26.0
31 - 40 tahun	59	39.3
41 - 50 tahun	44	29.3
51 - 60 tahun	7	4.7
> 60 tahun	1	0.7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner, 2023.

Sajian data pada Tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan usia 25-30 tahun sebanyak 39 responden (26%), usia 31-40 tahun sebanyak 59 responden (39,3%), usia 41-50 tahun sebanyak 44 responden (29.3%), usia 51-60 sebanyak 7 responden (4.7%), dan 1 responden (0.7%) usia > 60 tahun. Dari data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak memiliki rentang usia

31-40 tahun. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden termasuk dalam kategori usia yang cukup matang dalam berwirausaha. Pelaku UMKM dengan usia matang dan dalam usia produktif memiliki pengalaman yang terakumulasi dari tahun ke tahun sehingga dapat meningkatkan kemampuan manajerial pelaku UMKM. Mereka dapat menjadi lebih terampil dalam mengelola sumber daya, mengembangkan tim, dan membuat keputusan yang tepat.

### 3. Pendidikan

Hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden, diperoleh data karakteristik responden pada pelaku UMKM yang mengajukan NIB di Kotawaringin Barat berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK	53	35.3
Diploma	19	12.7
Sarjana / S1	66	44.0
Pascasarjana / S2	12	8.0
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil pengolahan data kuesioner, 2023.

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir setingkat S1 yaitu sebanyak 66 responden (44%). Untuk responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 53 orang (35,3%), Diploma sebanyak 19 orang (12.7%), dan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir Pascasarjana/S2 sebanyak 12 orang (8%). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar adalah lulusan S1, sehingga sangat mendukung profesi responden dalam berwirausaha. Pelaku UKM dengan latar belakang pendidikan yang kuat mungkin lebih cenderung untuk mencari solusi baru,

mengidentifikasi peluang pasar, dan mengembangkan strategi inovatif dalam menjalankan bisnis mereka. Pendidikan formal dapat memberikan landasan pengetahuan dan keterampilan dasar yang penting dalam menjalankan bisnis. Pengetahuan tentang manajemen, akuntansi, pemasaran, dan aspek-aspek bisnis lainnya yang diperoleh melalui pendidikan formal dapat membantu pelaku UKM dalam membuat keputusan yang lebih terinformasi.

#### 4. Sektor Bisnis

Hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden, diperoleh data karakteristik responden pada pelaku UMKM yang mengajukan NIB di Kotawaringin Barat berdasarkan sektor bisnis yang dijalankan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4. 4**  
**Sektor Bisnis**

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
UMKM Makanan	72	48.0
Konveksi	16	10.7
Fashion	33	22.0
Jasa	19	12.7
Property	3	2.0
Produk lain	7	4.7
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden berkecimpung di dalam Sektor Bisnis UMKM Makanan yaitu sebanyak 72 responden (48%). Responden yang bergerak di sektor bisnis Konveksi sebanyak 16 responden (10.7%), sektor bisnis Fashion sebanyak 33 responden (22%), sektor bisnis jasa sebanyak 19 responden (12.7%), sektor bisnis property sebanyak 3 responden (2,0 %) dan

sector produk lain sebanyak 7 responden (4.7%). Banyaknya UMKM Makanan dapat dipengaruhi oleh kecenderungan masyarakat modern yang mencari variasi dalam konsumsi makanan, sehingga menciptakan peluang bagi UMKM makanan untuk berkembang. UMKM makanan yang mampu menawarkan produk yang unik, sehat, dan beragam memiliki peluang besar untuk berhasil.

#### 4.1.2. Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif dilakukan pada bagian ini untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Tujuan dari analisis ini juga adalah untuk mengetahui kecenderungan responden untuk menanggapi item-item yang menjadi indikator dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti, dan sebagai penentu status variabel-variabel tersebut di lokasi penelitian. Penelitian menggunakan lima pilihan jawaban (skala 1-5), dan skor untuk masing-masing pernyataan dihitung sebagai berikut:

Skor maksimum = 5

Skor minimum = 1

Rentang = 4

Interval kelas = rentang : banyak kelas =  $4/5 = 0,8$

Berikut ini merupakan kategorisasi data untuk memberikan gambaran pada variabel yang diteliti :

- a) Sangat Baik atau Sangat Tinggi:  $4,2 < \text{rata-rata skor} \leq 5$
- b) Baik atau Tinggi:  $3,4 < \text{rata-rata skor} \leq 4,2$
- c) Cukup atau Sedang:  $2,6 < \text{rata-rata skor} \leq 3,4$
- d) Kurang Baik atau Rendah:  $1,8 < \text{rata-rata skor} \leq 2,6$

- e) Sangat Kurang Baik atau Sangat Rendah:  $1 < \text{rata-rata skor} \leq 1,8$

Tabel berikut menunjukkan hasil analisis rata-rata jawaban responden untuk masing-masing variabel:

### 1. Kinerja Pelayanan

Variabel Kinerja Pelayanan diukur dengan enam indikator yakni: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, dan Inovasi. Tabel berikut menampilkan deskripsi tanggapan responden serta deskripsi statistik data variabel Kinerja Pelayanan:

**Tabel 4.5**  
**Statistik Deskriptif Kinerja Pelayanan**

	Indikator	N	Min	Max	Mean
X1_1	Kebijakan Pelayanan	150	1.00	5.00	3.52
X1_2	Profesionalisme Sumber Daya Manusia	150	1.00	5.00	3.67
X1_3	Sarana Prasarana	150	1.00	5.00	3.57
X1_4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	150	1.00	5.00	3.58
X1_5	Konsultasi dan Pengaduan	150	1.00	5.00	3.60
X1_6	Inovasi	150	2.00	5.00	3.60
	Mean variable				3.59

Sumber : Data Primer 2023.

Tabel 4.5 memperlihatkan bahwa nilai mean data variabel Kinerja Pelayanan secara keseluruhan sebesar 3,59 terletak pada rentang kategori baik ( $3,4 < \text{rata-rata skor} \leq 4,2$ ). Artinya, bahwa responden secara umum memberikan penilaian baik pada variabel Kinerja Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR). Hasil deskripsi data pada variabel Kinerja Pelayanan didapatkan dengan nilai *mean*

tertinggi adalah Profesionalisme Sumber Daya Manusia dengan skor 3,67 dan indikator yang mendapatkan skor terendah adalah Kebijakan Pelayanan yaitu diperoleh skor 3,52.

Indikator kinerja "Profesionalisme Sumber Daya Manusia" memiliki interpretasi tertinggi menunjukkan bahwa karyawan atau sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Profesionalisme melibatkan berbagai aspek, termasuk pengetahuan, keterampilan, etika, dan sikap positif terhadap pekerjaan. Interpretasi tertinggi menandakan bahwa sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan mungkin sangat kompeten, berintegritas, dan memberikan layanan dengan standar tinggi.

Indikator kinerja "Kebijakan Pelayanan" memiliki interpretasi terendah, ini dapat diartikan bahwa kebijakan-kebijakan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan mungkin tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan. Terdapat kekurangan atau hambatan dalam kebijakan pelayanan yang tidak mendukung optimalisasi pelayanan sehingga responden menginterpretasikan kebijakan pelayanan sebagai kebijakan yang kurang jelas, kurang fleksibel, atau tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dinamika pasar.

## **2. Kepercayaan Masyarakat**

Variabel Kepercayaan Masyarakat diukur dengan empat indikator yakni: *Competence*, *Transparency*, *Publik interest*, dan *honesty*. Tabel berikut

menampilkan deskripsi tanggapan responden serta deskripsi statistik data variabel Kepercayaan Masyarakat:

**Tabel 4.6**  
**Statistik Deskriptif Kepercayaan Masyarakat**

Indikator	N	Min	Max	Mean
<b>Y1_1</b> <i>Competence</i>	150	1.00	5.00	3.70
<b>Y1_2</b> <i>Transparency</i>	150	1.00	5.00	3.66
<b>Y1_3</b> <i>Publik interest</i>	150	1.00	5.00	3.65
<b>Y1_4</b> <i>Honesty</i>	150	2.00	5.00	3.63
		Mean variabel		3.66

Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa nilai mean data variabel Kepercayaan Masyarakat secara keseluruhan sebesar 3.66 terletak pada rentang kategori tinggi / baik. ( $3,4 < \text{rata-rata skor} \leq 4,2$ ). Artinya, bahwa rata-rata responden menginterpretasikan kepercayaan yang tinggi pada Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB). Hasil deskripsi data pada variabel Kepercayaan Masyarakat didapatkan dengan nilai *mean* tertinggi adalah *Competence* dengan skor 3,70. Indikator Kepercayaan Masyarakat yang mendapatkan skor terendah adalah *Honesty* yaitu diperoleh skor 3,63.

*Competence* memiliki nilai mean tertinggi, menandakan bahwa, dalam persepsi masyarakat, Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR) yang diukur memiliki tingkat kompetensi yang tinggi. Kompetensi mencakup kemampuan, pengetahuan, dan



keterampilan untuk melakukan tugas atau memberikan layanan dengan baik. Nilai mean tertinggi pada dimensi ini bisa menunjukkan bahwa masyarakat melihat subjek penelitian sebagai entitas yang memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

*Honesty* memiliki skor terendah, menunjukkan bahwa dalam persepsi masyarakat, aspek kejujuran dari subjek penelitian yaitu Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR) dianggap rendah. Kejujuran mencakup integritas, transparansi, dan kejujuran dalam interaksi atau layanan yang diberikan. Skor terendah pada dimensi ini bisa mengindikasikan adanya kekhawatiran atau ketidakpercayaan masyarakat terkait kejujuran dari pihak yang diukur.

### 3. Kepuasan Masyarakat

Variabel Kepuasan Masyarakat diukur dengan lima indikator yakni: Kejelasan persyaratan pelayanan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan petugas pelayanan. Tabel berikut menampilkan deskripsi tanggapan responden serta deskripsi statistik data variabel Kepuasan Masyarakat:

**Tabel 4.7**  
**Statistik Deskriptif Kepuasan Masyarakat**

Indikator	N	Min	Max	Mean
<b>Y2_1</b> Kejelasan persyaratan pelayanan	150	1.00	5.00	3.82
<b>Y2_2</b> Kesederhanaan prosedur pelayanan	150	2.00	5.00	3.82
<b>Y2_3</b> Kepastian biaya pelayanan	150	1.00	5.00	3.85
<b>Y2_4</b> Ketepatan waktu pelayanan	150	1.00	5.00	3.91

Y2_5	Kemampuan petugas pelayanan	150	1.00	5.00	3.92
Rata-rata variabel					3.87

Tabel 4.7 terlihat bahwa nilai mean data variabel Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan sebesar 3,87 terletak pada rentang kategori baik ( $3,4 < \text{rata-rata skor} \leq 4,2$ ). Artinya, bahwa rata-rata responden penelitian ini menginterpretasikan kepuasan yang tinggi terhadap Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR).

Hasil deskripsi data pada variabel Kepuasan Masyarakat didapatkan dengan nilai *mean* tertinggi adalah Kemampuan petugas pelayanan dengan skor 3,92. Terdapat dua variabel dari Indikator Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan skor terendah yaitu variabel Kejelasan persyaratan pelayanan dan Kesederhanaan prosedur pelayanan masing-masing dengan skor 3,82.

Kemampuan Petugas Pelayanan memiliki nilai mean tertinggi, menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian tinggi terhadap kemampuan petugas pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR). Kemampuan ini dapat mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Nilai mean tertinggi pada indikator ini menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Indikator Kejelasan Persyaratan Pelayanan mendapatkan skor terendah, menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan kejelasan atau

keterbacaan persyaratan yang terkait dengan layanan yang diberikan dalam Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR). Kejelasan persyaratan pelayanan penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah memahami apa yang diharapkan dari mereka dalam proses pelayanan.

Indikator Kesederhanaan Prosedur Pelayanan juga mendapatkan skor terendah, menandakan bahwa masyarakat menganggap prosedur pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR) sebagai prosedur yang tidak sederhana atau rumit. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh sejauh mana prosedur pelayanan dianggap mudah dipahami dan diikuti.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Penelitian (Outer Model)**

PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran (*outer model*) sekaligus pengujian model Struktural (*inner model*). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (Ghozali dan Latan, 2015:7).

Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel merepresentasi variabel laten untuk diukur (Ghozali &

Latan, 2015: 7). Rangkaian uji dalam model pengukuran atau *outer model* adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*, sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *cronbach alpha*.

#### 1. Convergent Validity

*Convergent validity* masing-masing indikator digunakan untuk mengevaluasi indikator reflektif pada model pengukuran variabel laten. Pada PLS, nilai outer loading setiap indikator terhadap variabel latennya menunjukkan pengujian *convergent validity*. Menurut Ghozali (2011), nilai *convergent validity* di atas nilai 0,5 pada penelitian awal sudah merupakan nilai yang tinggi dan apabila penelitian lanjutan nilai masing-masing indikator  $> 0,7$ . Apabila dilihat dari uji signifikansi, nilai  $t$  hitung  $> 1,96$  atau  $p$ -value  $< 0,05$  menunjukkan indikator valid dan dapat diterima.

Evaluasi validitas konvergen (*convergent validity*) pada masing-masing variabel laten, dapat disajikan pada bagian nilai outer loading yang menggambarkan kekuatan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Hasil uji validitas konvergen tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

##### a. Evaluasi Model Pengukuran Kinerja Pelayanan (X1)

Pengukuran variabel Kinerja Pelayanan pada penelitian ini merupakan refleksi dari enam indikator, yakni Kebijakan Pelayanan,

Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, dan Inovasi. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Kinerja Pelayanan menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Kinerja Pelayanan.

**Tabel 4.8**  
**Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kinerja Pelayanan (X1)**

<b>Indikator</b>	<b>Outer Loading</b>	<b>t- statistics</b>	<b>t-tabel (<math>\alpha=5\%</math>)</b>	<b>p value</b>
X1_1 <- Kinerja Pelayanan	0.787	21.272	1.960	0,000
X1_2 <- Kinerja Pelayanan	0.807	26.308	1.960	0,000
X1_3 <- Kinerja Pelayanan	0.783	25.142	1.960	0,000
X1_4 <- Kinerja Pelayanan	0.858	30.358	1.960	0,000
X1_5 <- Kinerja Pelayanan	0.888	39.587	1.960	0,000
X1_6 <- Kinerja Pelayanan	0.831	38.617	1.960	0,000

Sumber data : Data diolah PLS-Sem, 2023

**Tabel 4.9**  
**Faktor Loading Variabel Kinerja Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Factor loading</b>
1	Kebijakan Pelayanan;	0.787
2	Profesionalisme Sumber Daya Manusia;	0.807
3	Sarana Prasarana;	0.783
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	0.858
5	Konsultasi dan Pengaduan	0.888
6	Inovasi	0.831

Tabel di atas menyajikan nilai loading faktor variabel Kinerja Pelayanan (X1), di mana nilai loading faktor untuk indikator X1\_1 yaitu Kebijakan Pelayanan adalah 0,787. Indikator X1\_2 yaitu

Profesionalisme Sumber Daya Manusia didapatkan loading faktor sebesar 0,807, indikator X1\_3 yaitu Sarana Prasarana didapatkan loading faktor sebesar 0,783, indikator X1\_4 yaitu Sistem Informasi Pelayanan Publik didapatkan loading faktor sebesar 0,858, indikator X1\_5 yaitu Konsultasi dan Pengaduan didapatkan loading faktor sebesar 0,888, dan indikator X1\_6 yaitu Inovasi didapatkan loading faktor sebesar 0,831. Keseluruhan nilai loading faktor yang didapat berada di atas angka 0,700 serta signifikan pada taraf kepercayaan 95% dan angka t-statistik setiap indikator di atas nilai t-tabel (1,960). Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kinerja Pelayanan (X1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut **valid** oleh indikator kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi.

b. Evaluasi Model Pengukuran Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y1)

Pengukuran variabel Kepercayaan Masyarakat pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator yaitu: *Competence* (Y1\_1), *Transparency* (Y1\_2), *Publik interest* (Y1\_3), dan *honesty* (Y1\_4). Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Kepercayaan Masyarakat menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Kepercayaan Masyarakat.

**Tabel 4.10**  
**Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y1)**

<b>Indikator</b>	<b>Outer Loading</b>	<b>t- statistics</b>	<b>t-tabel (<math>\alpha=5\%</math>)</b>	<b>p value</b>
Y1_1 <- Kepercayaan Masyarakat	0.878	38.848	1,960	0,000
Y1_2 <- Kepercayaan Masyarakat	0.780	22.807	1,960	0,000
Y1_3 <- Kepercayaan Masyarakat	0.843	32.029	1,960	0,000
Y1_4 <- Kepercayaan Masyarakat	0.738	17.432	1,960	0,000

**Tabel 4.11**  
**Factor Loading Variabel Kepercayaan Masyarakat**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Factor loading</b>
1	<i>Competence</i>	0.878
2	<i>Transparency</i>	0.780
3	<i>publik interest</i>	0.843
4	<i>Honesty</i>	0.738

Tabel di atas menyajikan nilai loading faktor variabel Kepercayaan Masyarakat (Y1), di mana nilai loading faktor untuk indikator *Competence* (Y1\_1) diperoleh loading faktor sebesar 0,878, *Transparency* (Y1\_2) sebesar 0,780, *Publik interest* (Y1\_3) sebesar 0,843, dan *Honesty* (Y1\_4) sebesar 0,738, atau berada di atas angka 0,700 serta signifikan pada taraf kepercayaan 95% dan angka t-statistik setiap indikator di atas nilai t-tabel (1,960). Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kepercayaan

Masyarakat (Y1) mampu dijelaskan secara baik atau secara *convergent* dapat disebut **valid** oleh indikator *Competence* (Y1\_1), *Transparency* (Y1\_2), *Publik interest* (Y1\_3), dan *honesty* (Y1\_4).

c. Evaluasi Model Pengukuran Variabel Kepuasan Masyarakat (Y2)

Variabel Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini diukur dari refleksi lima indikator yakni: Kejelasan persyaratan pelayanan (Y2\_1), Kesederhanaan prosedur pelayanan (Y2\_2), Kepastian biaya pelayanan (Y2\_3), Ketepatan waktu pelayanan (Y2\_4), dan Kemampuan petugas pelayanan (Y2\_5). Evaluasi model pengukuran (outer model) diidentifikasi dari nilai loading faktor dari setiap indikator variabel Kepuasan Masyarakat Berikut ditampilkan besaran nilai loading bagi variabel Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 4.12**  
**Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kepuasan Masyarakat (Y2)**

Indikator		Outer Loading	t-statistics	t-tabel ( $\alpha=5\%$ )	p value	
Y2_1	<-	Kepuasan	0.887	48.815	1,960	0,000
Masyarakat						
Y2_2	<-	Kepuasan	0.740	16.919	1,960	0,000
Masyarakat						
Y2_3	<-	Kepuasan	0.898	61.322	1,960	0,000
Masyarakat						
Y2_4	<-	Kepuasan	0.735	15.924	1,960	0,000
Masyarakat						
Y2_5	<-	Kepuasan	0.778	19.670	1,960	0,000
Masyarakat						



**Tabel 4.13**  
**Faktor Loading Variabel Kepercayaan Masyarakat**

No	Indikator	Faktor loading
1	Kejelasan persyaratan pelayanan,	0.887
2	Kesederhanaan prosedur pelayanan,	0.740
3	Kepastian biaya pelayanan,	0.898
4	Ketepatan waktu pelayanan	0.735
5	Kemampuan petugas pelayanan	0.778

Tabel di atas memperlihatkan besarnya loading faktor setiap indikator untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y2), di mana angka loading faktor pada indikator Kejelasan persyaratan pelayanan (Y2\_1) diperoleh loading faktor bernilai 0,887, Kesederhanaan prosedur pelayanan (Y2\_2) diperoleh loading faktor bernilai 0,740, Kepastian biaya pelayanan (Y2\_3) diperoleh loading faktor bernilai 0,898, Ketepatan waktu pelayanan (Y2\_4) diperoleh loading faktor bernilai 0,735, dan Kemampuan petugas pelayanan (Y2\_5) diperoleh loading faktor bernilai 0,778. Angka-angka loading tersebut berada di atas angka 0,700 serta signifikan pada taraf kepercayaan 95% dan angka t-statistik setiap indikator di atas nilai t-tabel (1,960). Atas dasar hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y2) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut **valid** oleh indikator Kejelasan persyaratan pelayanan (Y2\_1), Kesederhanaan prosedur pelayanan (Y2\_2), Kepastian biaya pelayanan

(Y2\_3), Ketepatan waktu pelayanan (Y2\_4), dan Kemampuan petugas pelayanan (Y2\_5).

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat dikatakan seluruh indikator yang digunakan dalam model penelitian ini dinyatakan valid, sehingga dapat dipakai sebagai ukuran bagi variabel yang dipakai dalam penelitian ini.

## 2. *Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* terdapat dua cara yang dilakukan yaitu: melihat *square root of average variance extracted* atau akar AVE dan nilai *cross loading*. Hasil uji *discriminant validity* untuk data variabel penelitian ini dipaparkan di bawah ini:

### a. Akar AVE atau *Square Root Of Average Variance Extracted* (AVE)

Pengujian *discriminant validity* model ini dilakukan dengan melihat perbandingan antara nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dengan nilai korelasi antara satu konstruk dengan konstruk yang lain. Hasilnya dapat disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.14**  
**Nilai Validitas Diskriminan**

	Kepercayaan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat	Kinerja Pelayanan
Kepercayaan Masyarakat	<b>0.812</b>		
Kepuasan Masyarakat	0.671	<b>0.811</b>	
Kinerja Pelayanan	0.522	0.570	<b>0.826</b>

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Sumber Data : Data primer yang diolah, 2023

Nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang dan nilai akar AVE memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk yang lain, menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas discriminant yang tinggi. Hasil pengolahan data pada Tabel 4.14 memperlihatkan nilai akar AVE yang lebih tinggi dari korelasi antar konstruk. Dengan demikian, hasil analisis data dapat diterima. Oleh karena itu, syarat validitas diskriminan telah dipenuhi oleh alat penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi semua konstruk variabel laten penelitian ini.

b. *Cross Loading*

Pengujian nilai *cross loading* ditujukan untuk melihat besarnya korelasi indikator dengan konstruk laten. Hasil analisis mengenai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau korelasi konstruk dengan indikator yang lain dapat disajikan pada bagian tabel *cross loading*.

**Tabel 4.15**  
**Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)**

	Kepercayaan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat	Kinerja Pelayanan
X1_1	0.366	0.396	0.787
X1_2	0.445	0.529	0.807
X1_3	0.355	0.404	0.783
X1_4	0.417	0.428	0.858
X1_5	0.436	0.495	0.888
X1_6	0.530	0.533	0.831
Y1_1	0.878	0.539	0.386
Y1_2	0.780	0.555	0.500
Y1_3	0.843	0.532	0.387
Y1_4	0.738	0.544	0.406
Y2_1	0.582	0.887	0.494
Y2_2	0.513	0.740	0.449
Y2_3	0.592	0.898	0.497
Y2_4	0.463	0.735	0.386
Y2_5	0.559	0.778	0.472

Jika nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk lainnya, dan jika semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif, maka pengujian diskriminasi validitas dianggap valid. Semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria validitas discriminant yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel *cross-loading*. Atas dasar tersebut, maka hasil analisis data dapat diterima bahwa data memiliki validitas discriminant yang baik.

### 3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam SEM-PLS,

untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability* AVE, dan *cronbach alpha*. Syarat pengujian adalah sebagai berikut:

- a. *Composite Reliability*. Indikator-indikator sebuah konstruk memberikan hasil yang baik yaitu apabila mampu mmberikan nilai *composite reliability* bernilai lebih dari 0,70.
- b. *Average Variance Extracted (AVE)*. Kriteria AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan indikator yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel, sehingga dapat dipergunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian.
- c. *Cronbach alpha*. Kriteria skor *cronbach alpha* yang lebih dari 0,70 memiliki arti bahwa reliabilitas konstruk yang diteliti tergolong baik (Chin dalam Ghozali, 2011).

Nilai-nilai *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan AVE untuk masing-masing konstruk penelitian ini tersaji seluruhnya dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4. 16**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepercayaan Masyarakat	<b>0.825</b>	<b>0.885</b>	<b>0.659</b>
Kepuasan Masyarakat	<b>0.867</b>	<b>0.905</b>	<b>0.657</b>
Kinerja Pelayanan	<b>0.907</b>	<b>0.928</b>	<b>0.683</b>

Sumber Data : Data primer yang diolah, 2023

Hasil uji reliabilitas masing-masing struktur ditunjukkan pada tabel di atas. Temuan menunjukkan bahwa nilai AVE masing-masing

konstruk lebih dari 0,5, nilai reliabilitas komposit masing-masing konstruk lebih dari 0,7, dan nilai cronbach alpha masing-masing konstruk lebih dari 0,7. Menurut pendapat Chin dalam Ghozali (2011), hasil reliabilitas komposit setiap konstruk bisa dipergunakan pada proses analisis data sebagai penunjuk ada tidaknya hubungan pada masing-masing konstruk. Hasil uji reliabilitas composit menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari 0,70, dan nilai yang lebih tinggi dari 0,70 Reliabel menunjukkan bahwa indikator penelitian yang digunakan sesuai dengan kondisi obyek penelitian sebenarnya.

Sesuai hasil pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas variabel penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel laten, seluruhnya dapat dinyatakan sebagai indikator pengukur yang valid dan reliabel.

#### 4.1.2. Pengujian *Goodness of Fit*

Setelah persyaratan validitas *convergent* dan *discriminant* model yang diestimasi telah terpenuhi, selanjutnya pengujian dilakukan uji kebaikan pada model struktural atau *inner model*. Penilaian *inner model* berarti mengevaluasi hubungan antara konstruk laten melalui pengamatan hasil estimasi koefisien parameter jalan dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji *goodness of fit* model struktural dievaluasi dengan mempertimbangkan R-square (R<sup>2</sup>) dan Q<sup>2</sup> (*model relevansi prediktif*).

Nilai R-Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen (Andreas Wijaya, 2019:101). Menurut Hair et al (dalam Andreas Wijaya, 2019:101) menyatakan 0.75 (sangat kuat), 0.5 (kuat), dan 0.25 (lemah). Nilai Q2 menentukan seberapa baik model menghasilkan nilai observasi. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dari semua variabel endogen menentukan Q2. Besaran Q2 memiliki nilai dalam rentang dari 0 hingga 1 dan menunjukkan bahwa semakin dekat dengan nilai 1 bermakna semakin baik model yang dibentuk. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) untuk kedua variabel endogen.

**Tabel 4.17**  
**Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*)**

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan Masyarakat	0.273	0.268
Kepuasan Masyarakat	0.517	0.510

Tabel 4.17 di atas memperlihatkan adanya nilai koefisien determinasi (*R-square*) yang muncul pada model variabel Kepuasan Masyarakat (Y2) sebesar 0,517. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan dan kepercayaan masyarakat sebesar 51,7%, sedangkan sisanya 48,3% diperoleh dari pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai R square 0,517 berada di atas 0,5 menunjukkan pengaruh kinerja pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat termasuk kuat.

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Kepercayaan Masyarakat (Y1) bernilai 0,273 dapat dijelaskan oleh Kinerja Pelayanan sebesar 27,3% dan sisanya 72,7% diperoleh oleh efek dari variabel lainnya yang tidak tertera dalam penelitian ini. Nilai R square 0,273 berada di atas 0,25 menunjukkan pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat termasuk cukup kuat.

Nilai Q-Square (Q<sup>2</sup>), relevansi prediksi Q-Square merupakan salah satu uji dalam melihat kebaikan model struktural, yaitu menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini dapat dihitung dengan rumus:

$$\begin{aligned} Q^2 &= 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \\ &= 1 - (1 - 0,517) (1 - 0,273) \\ &= 1 - (0,483) (0,727) \\ &= 1 - 0,351 \\ &= 0,649 \end{aligned}$$

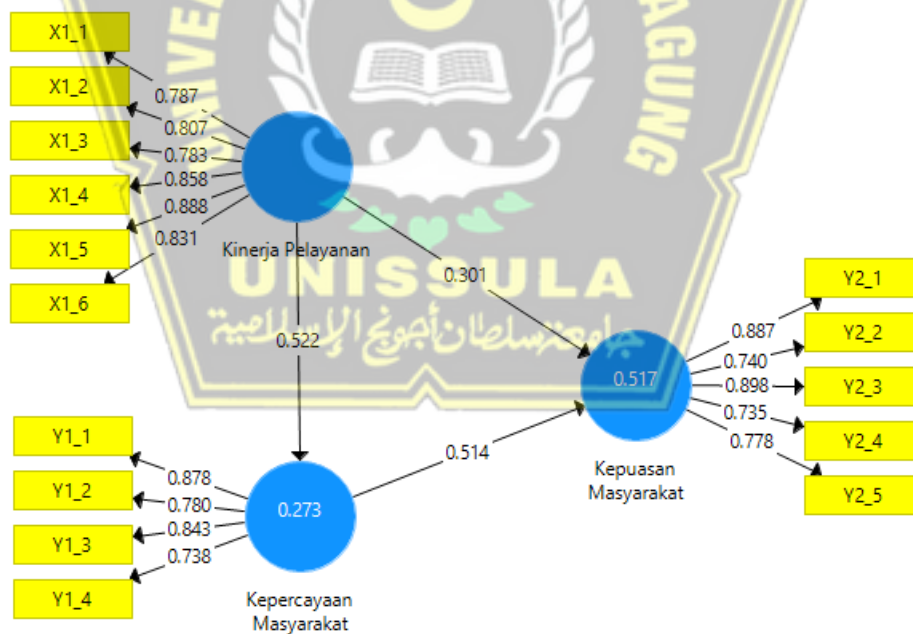
Perhitungan Q-square (Q<sup>2</sup>) dihasilkan nilai 0,649 yang lebih besar dari nol yang berarti model memiliki *predictive relevance* yang baik. Hal ini bermakna nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi. Nilai Q<sup>2</sup> mendekati dengan nilai 1, menunjukkan bahwa model struktur mempunyai kesesuaian yang baik atau fit dengan data.



#### 4.1.3. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis yang terakhir dalam PLS yaitu analisis model struktural atau inner model. Pada analisis model struktural dapat dilakukan pengujian hipotesis melalui uji statistik *t* (*T Statistics*). Hasil uji dapat dilihat dari output model struktural pada signifikansi *loading factor* yang menjelaskan pengaruh konstruk Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui mediasi Kepercayaan Masyarakat sebagai variabel intervening.

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan berbantuan perangkat lunak *SmartPLS v3.0*. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



**Gambar 4. 1**

Full Model SEM-PLS dengan Mediasi

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 3.0* (2023)

a. Analisis Pengaruh Langsung

Bagian ini menyajikan hasil dari pengujian hipotesis penelitian yang dilakukan dalam bab sebelumnya. Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau tidak, dapat membandingkan t hitung dengan t-tabel, dengan asumsi bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% adalah 1,96. Tabel berikut menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*.

**Tabel 4. 18**  
***Path Coefficients Pengaruh Langsung***

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kepercayaan Masyarakat -> Kepuasan Masyarakat	0.514	0.524	0.066	7.745	<b>0.000</b>
Kinerja Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0.301	0.292	0.070	4.317	<b>0.000</b>
Kinerja Pelayanan -> Kepercayaan Masyarakat	0.522	0.524	0.059	8.783	<b>0.000</b>

Sumber: Pengolahan data primer dengan *Smart PLS 3.0* (2023)

Melalui sajian hasil olah data tersebut, selanjutnya dapat dilakukan

pengujian untuk setiap hipotesis penelitian, yaitu:

**1. Pengujian Hipotesis 1:**

*H1 : Kepercayaan Masyarakat akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat*

Uji hipotesis pertama dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample estimate*) pengaruh Kepercayaan Masyarakat

terhadap Kepuasan Masyarakat yakni 0,514. Hasil itu memberi bukti bahwa Kepercayaan Masyarakat memberi pengaruh positif kepada Kepuasan Masyarakat. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (7,745) lebih dari t-tabel (1,96) dengan p (0,000) lebih kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kepercayaan Masyarakat secara positif dan signifikan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Hasil ini berarti apabila penyelesaian tugas seseorang semakin baik, maka kinerjanya akan cenderung menjadi lebih baik. Atas dasar tersebut, maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini **diterima**.

Variabel Kepercayaan Masyarakat diukur dengan empat indikator yakni: *Competence*, *Transparency*, *Publik interest*, dan *honesty*. Variabel Kepuasan Masyarakat diukur dengan lima indikator yakni: Kejelasan persyaratan pelayanan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan petugas pelayanan.

Indikator variabel Kepercayaan Masyarakat dengan nilai tertinggi adalah *Competence* menunjukkan bahwa masyarakat melihat subjek penelitian sebagai entitas yang memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Indikator variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas Pelayanan yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan

tugasnya. Kompetensi mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan untuk melakukan tugas atau memberikan layanan dengan baik. Nilai mean tertinggi pada dimensi ini bisa menunjukkan bahwa masyarakat melihat subjek penelitian sebagai entitas yang memiliki kemampuan dan keahlian yang tinggi dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kompetensi petugas yang tinggi akan meningkatkan kepuasan masyarakat akan pengetahuan, keterampilan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator variabel Kepercayaan Masyarakat dengan nilai terendah adalah *Honesty* yang menunjukkan bahwa dalam persepsi masyarakat, aspek kejujuran dalam interaksi atau layanan yang diberikan mengindikasikan adanya kekhawatiran atau ketidakpercayaan masyarakat terkait kejujuran dari pihak yang diukur. Indikator variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai terendah adalah Kejelasan Persyaratan Pelayanan menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan kejelasan atau keterbacaan persyaratan yang terkait dengan layanan yang diberikan dalam proses pelayanan. Indikator Kesederhanaan Prosedur Pelayanan juga mendapatkan skor terendah, menandakan bahwa masyarakat menganggap prosedur pelayanan sebagai prosedur yang tidak sederhana atau rumit.

Hasil ini menunjukkan bahwa kejujuran dalam interaksi atau layanan yang diberikan akan mendorong kepuasan masyarakat akan kejelasan persyaratan yang terkait dengan layanan yang diberikan.

Kemudian, kejujuran dalam interaksi atau layanan yang diberikan juga akan mendorong kepuasan masyarakat akan kesederhanaan prosedur yang terkait dengan layanan yang diberikan.

Masyarakat yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap institusi pemerintah akan memiliki kepuasan yang tinggi akan kinerja pemerintah. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kemudian, *publik trust* diketahui berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Kasinem, 2020). Kepercayaan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Kemudian kepercayaan juga ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023).

## 2. Pengujian Hipotesis 2:

*H<sub>2</sub> : Kinerja Pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.*

Uji hipotesis kedua dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample estimate*) pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat yakni 0,301. Hasil itu memberi bukti bahwa Kinerja Pelayanan memberi pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (4,317) lebih dari t-tabel (1,96) dengan p (0,000) lebih

kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kinerja Pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Hasil ini berarti apabila kompetensi digital seseorang semakin baik, maka Kepuasan Masyarakat akan cenderung menjadi lebih baik. Atas dasar tersebut, maka hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini **diterima**.

Variabel Kinerja Pelayanan diukur dengan enam indikator yakni: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, dan Inovasi. Sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat diukur dengan lima indikator yakni: Kejelasan persyaratan pelayanan, Kesederhanaan prosedur pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Ketepatan waktu pelayanan, dan Kemampuan petugas pelayanan.

Indikator kinerja Pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang menunjukkan bahwa karyawan atau sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan sangat kompeten, berintegritas, dan memberikan layanan dengan standar tinggi. Indikator variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai tertinggi adalah Kemampuan Petugas Pelayanan yang menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keunggulan dalam aspek profesionalisme dari sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan akan mendorong kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas

dalam menjalankan tugasnya melayani Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR).

Indikator Kebijakan Pelayanan memiliki interpretasi terendah, dapat diartikan bahwa kebijakan-kebijakan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kurang fleksibel, atau tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan dinamika pasar. Sedangkan indikator variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai terendah adalah Kejelasan Persyaratan Pelayanan dan Kesederhanaan Prosedur Pelayanan yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan kejelasan atau keterbacaan persyaratan yang terkait dengan layanan yang diberikan dalam Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR). Indikator Kesederhanaan Prosedur Pelayanan juga mendapatkan skor terendah, menandakan bahwa masyarakat menganggap prosedur pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR) sebagai prosedur yang tidak sederhana atau rumit. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan, dapat dilakukan upaya perbaikan pada aspek-aspek yang dinilai rendah oleh masyarakat. Ini bisa melibatkan penyederhanaan prosedur, peningkatan kejelasan

persyaratan, serta pelatihan dan pengembangan petugas pelayanan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Analisis lebih lanjut atau pengumpulan data tambahan dapat diperlukan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang terlibat dalam persepsi masyarakat terhadap kepuasan mereka terhadap pelayanan.

Hasil ini mengkonfirmasi hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rahmawati et al., 2022). Kemudian, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Semua dimensi kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023).

### **3. Pengujian Hipotesis 3:**

*H3 : Kinerja Pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat*

Uji hipotesis kedua dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample estimate*) pengaruh Kinerja Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat yakni 0,522. Hasil itu memberi bukti bahwa Kinerja Pelayanan memberi pengaruh positif kepada Kepercayaan



Masyarakat. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (8,783) lebih dari t-tabel (1,96) dengan p (0,000) lebih kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kinerja Pelayanan secara positif dan signifikan mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat. Hasil ini berarti apabila kompetensi digital seseorang semakin baik, maka penyelesaian tugasnya akan cenderung menjadi lebih baik. Atas dasar tersebut, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini **diterima**.

Variabel Kinerja Pelayanan diukur dengan enam indikator yakni: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, dan Inovasi. Sedangkan Variabel Kepercayaan Masyarakat diukur dengan empat indikator yakni: *Competence*, *Transparency*, *Publik interest*, dan *honesty*.

Indikator kinerja pelayanan nilai tertinggi adalah "Profesionalisme Sumber Daya Manusia" menunjukkan bahwa karyawan atau sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan pelayanan memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Variabel Kepercayaan Masyarakat dengan nilai tertinggi adalah *Competence* menandakan bahwa, dalam persepsi masyarakat, Penerbitan Izin Usaha Mikro Kecil (NIB) yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat (KOBAR) yang diukur memiliki tingkat kompetensi yang tinggi.

Indikator kinerja pelayanan dengan nilai terendah adalah Kebijakan Pelayanan yang menunjukkan bahwa kebijakan-kebijakan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan mungkin tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja atau kualitas pelayanan. Variabel Kepercayaan Masyarakat dengan nilai *Honesty* memiliki skor terendah, menunjukkan bahwa dalam persepsi masyarakat, aspek kejujuran dianggap rendah. Kebijakan pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit akan mendorong tingkat kepercayaan masyarakat akan kejujuran petugas pelayanan.

Prosedur yang rumit seringkali kurang jelas dan sulit dipahami oleh masyarakat. Ketidakjelasan ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepercayaan mereka terhadap lembaga atau organisasi yang memberlakukan prosedur tersebut. Masyarakat dapat menganggap prosedur yang rumit sebagai tanda ketidakadilan atau ketidaktransparanan. Jika mereka merasa bahwa aturan atau langkah-langkah yang rumit memberikan keuntungan tidak adil atau tidak merata, hal ini dapat merusak kepercayaan mereka. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, penting untuk menyederhanakan prosedur-prosedur yang diterapkan. Transparansi, kejelasan, dan kemudahan akses menjadi kunci dalam membangun kepercayaan.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan (Rahmawati et al., 2022). Kemudian, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Semua dimensi kualitas e-service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Kurniawan & Purwanti Alwie, 2022). Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023).

Ringkasan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan secara menyeluruh pada tabel 4.19.

**Tabel 4. 19**  
**Ringkasan Hasil Uji Hipotesis**

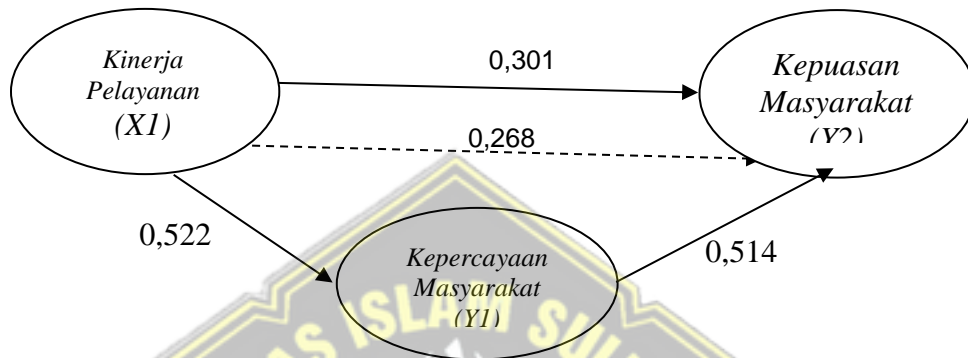
	<b>Hipotesis</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>H1</b>	<i>Kepercayaan Masyarakat akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat</i>	<b>Diterima</b> t = 7,745 > 1,96 (p=0,000 < 0,05)
<b>H2</b>	<i>Kinerja Pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat</i>	<b>Diterima</b> t = 4,317 > 1,96 (p=0,000 < 0,05)
<b>H3</b>	<i>Kinerja Pelayanan akan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat</i>	<b>Diterima</b> t = 8,783 > 1,96 (p=0,000 < 0,05)

Sumber : *Data primer yang diolah, 2023*

- b. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui mediasi Kepercayaan Masyarakat

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat efek yang diberikan oleh suatu variabel eksogen (independen)

terhadap variabel endogen (dependen) melalui variabel intervening, yaitu variabel Kepercayaan Masyarakat. Pengaruh tidak langsung Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui mediasi Kepercayaan Masyarakat digambarkan pada *path diagram* berikut:



**Gambar 4. 2**  
**Koefisien Jalur Pengaruh Mediasi Kepercayaan Masyarakat pada Hubungan Antar Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**  
 Keterangan :

- ▶ : Pengaruh langsung
- - - - - : Pengaruh tidak langsung

Koefisien jalur pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) yang diberikan Kinerja Pelayanan bagi Kepuasan Masyarakat melalui Kepercayaan Masyarakat diperoleh sebesar 0,268. Angka tersebut merupakan hasil kali perkalian koefisien jalur X1 - Y1 dengan Y1 - Y2, yaitu  $0,522 \times 0,514 = 0,268$ . Untuk menguji pengaruh tidak langsung, *Sobel Test* digunakan, seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 20**  
**Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Kinerja Pelayanan -> Kepercayaan Masyarakat -> Kepuasan Masyarakat	0.268	0.274	0.044	6.099	<b>0.000</b>

Sumber : *Data primer yang diolah, 2023*

Pengaruh mediasi Kepercayaan Masyarakat dalam kaitan variabel Kinerja Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diketahui sebesar 0,268. Uji sobel menghasilkan besaran t-hitung 6,099 ( $t > 1.96$ ) dengan  $p = 0,000 < 0,05$ . Simpulan dari pengujian tersebut yaitu bahwa Kepercayaan Masyarakat menjadi mediator pada hubungan Kinerja Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat. Apabila dilihat dari besar pengaruhnya, pengaruh *indirect* 0,268 lebih kecil nilainya dibanding pengaruh secara *direct* 0,301. Artinya, pengaruh kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat lebih banyak secara langsung dibandingkan secara tidak langsung melalui factor kepercayaan. Semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan layanan penerbitan izin usaha mikro kecil, maka kepuasan masyarakat akan lebih tinggi. Kinerja layanan yang baik dan prosedur tidak berbelit-belit akan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa mendapat kemudahan dalam mengurus perizinan usaha.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

##### **5.1.1. Kesimpulan masalah penelitian**

Penelitian Ini menjawab perbedaan hasil penelitian terdahulu terkait peran kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan menjawab rumusan permasalahan penelitian yaitu bagaimanakah model peningkatan kepuasan publik pada penerbitan izin usaha mikro kecil (NIB) sebagaimana berikut :

1. Pengaruh *service quality performance* terhadap *publik satisfaction*. *Service quality performance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan publik. Jika organisasi atau penyedia layanan memberikan layanan yang berkualitas tinggi maka Publik cenderung merasa puas jika mereka mendapatkan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan mereka.
2. Pengaruh *service quality performance* terhadap *publik trust*. Ketika organisasi menunjukkan kinerja yang konsisten dan handal dalam memberikan layanan yang berkualitas, masyarakat dapat mengembangkan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap organisasi tersebut. Kepercayaan ini dapat mencakup keyakinan bahwa organisasi tersebut dapat diandalkan dan memiliki niat yang baik dalam memberikan layanan.

3. Pengaruh *publik trust* terhadap *publik satisfaction*. Ketika masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap suatu organisasi atau penyedia layanan, mereka cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diterima. Kepercayaan menciptakan lingkungan di mana publik merasa yakin bahwa organisasi akan memenuhi harapan mereka dan bertindak dengan integritas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan.

Sehingga dengan demikian Pemberian layanan yang berkualitas tinggi dapat membangun kepercayaan, dan kepercayaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan publik.

#### 5.1.2. Kesimpulan hypothesis

Hasil pembuktian hypothesis penelitian dengan menggunakan SEM PLS menunjukkan bahwa :

1. *Service quality performance* secara positif dan signifikan mempengaruhi *publik satisfaction*.
2. *Service quality performance* secara positif dan signifikan mempengaruhi *publik trust*.
3. *Publik trust* secara positif dan signifikan mempengaruhi *publik satisfaction*.

## 5.2. Implikasi Teoritis

Model ini mendukung teori kualitas layanan dengan menekankan pentingnya kinerja kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan publik. Peningkatan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan menyederhanakan prosedur-prosedur yang diterapkan. Kemudian, transparansi, kejelasan, dan kemudahan akses menjadi kunci dalam membangun kepercayaan. Proses yang sederhana dan mudah dimengerti dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dan mengurangi hambatan yang mungkin menghalangi partisipasi mereka.

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi perbedaan hasil penelitian terdahulu dimana hasil penelitian ini mendukung Ratnaningsih et al (2023) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Organisasi atau lembaga yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan mereka memiliki peluang yang lebih besar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan menyediakan layanan yang responsif, handal, transparan, dan empatik, organisasi penyedia layanan dapat membangun hubungan yang positif dan memperoleh dukungan serta kepercayaan masyarakat.

## 5.3. Implikasi manajerial

1. Peningkatan *Service Quality Performance*. Nilai loading tertinggi adalah indikator Konsultasi dan Pengaduan, sedangkan indikator dengan nilai loading terendah yaitu Sarana Prasarana. Dengan



demikian maka organisasi penyedia layanan harus mempertahankan aspek Konsultasi dan Pengaduan seperti responsif, reliabilitas, kejelasan informasi, dan empati terhadap pemohon. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun SOP pelayanan pengaduan sehingga langkah-langkah perbaikan dapat diarahkan untuk memastikan bahwa setiap tahapan proses izin berjalan secara efisien dan memenuhi standar kualitas yang diinginkan oleh masyarakat. Kemudian untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang berkualitas maka organisasi penyedia layanan harus meningkatkan Sarana Prasarana yang dapat mempermudah pemohon dan meningkatkan efisiensi penerbitan ijin. Hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan sarana prasarana digitalisasi dan sarana prasarana lingkungan kerja yang memadai bagi pegawai. Sarana prasarana digitalisasi bisa melalui pelatihan yang diberikan kepada petugas layanan untuk meningkatkan pengetahuannya dibidang oss dan kemudian didukung dengan pemenuhan sarana prasarana pendukung kerja seperti komputer dan lainnya.

2. Penguatan Publik Trust. Variabel Kepercayaan Masyarakat dengan nilai loading tertinggi adalah indikator *Competence* dan indikator dengan nilai loading terendah yaitu *Honesty*. Jika nilai mean tertinggi pada kompetensi diimbangi dengan upaya untuk meningkatkan aspek kejujuran, maka hal ini dapat membantu dalam membangun kepercayaan masyarakat secara keseluruhan. Peningkatan pada

dimensi kejujuran dapat menciptakan fondasi yang kuat untuk membangun dan memelihara hubungan positif antara subjek penelitian dan masyarakatnya. Membangun dan memelihara kepercayaan publik terhadap lembaga yang menerbitkan izin dapat dicapai dengan transparansi, integritas, dan konsistensi dalam memberikan layanan. Komunikasi yang terbuka dan memberikan informasi yang jelas kepada pemohon dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Peningkatan *Publik Satisfaction*. Variabel Kepuasan Masyarakat dengan nilai loading tertinggi adalah indikator Kepastian biaya pelayanan dan indikator dengan nilai loading terendah yaitu Ketepatan waktu pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintahan adalah dengan mengidentifikasi dan menetapkan biaya layanan secara transparan dan jelas bagi masyarakat. Organisasi atau lembaga perlu memberikan informasi yang terang tentang biaya yang terkait dengan layanan yang diberikan. Ini dapat mencakup penyusunan tarif yang mudah dimengerti, penyampaian informasi biaya secara terbuka, serta memastikan bahwa tidak ada biaya tersembunyi. Selanjutnya, melakukan perbaikan pada Ketepatan Waktu Pelayanan dapat dilakukan melalui evaluasi mendalam terhadap proses pelayanan. Identifikasi area di mana peningkatan waktu dapat dicapai melibatkan peninjauan dan

penyederhanaan prosedur. Selain itu, alokasi sumber daya yang lebih efisien serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dapat menjadi langkah-langkah konkret dalam memastikan ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Dengan demikian, langkah-langkah ini dapat membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

#### 5.4. Keterbatasan Penelitian

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Kepercayaan Masyarakat hanya dapat dijelaskan oleh *service quality performance* sebesar 27,3% dan sisanya 72,7% diperoleh oleh efek dari variabel lainnya yang tidak tertera dalam penelitian ini. Hal ini diakibatkan oleh kemungkinan adanya faktor-faktor eksternal atau variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Variabilitas yang tidak dijelaskan dapat disebabkan oleh pengaruh faktor-faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam analisis.

Koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar variabilitas dalam Kepercayaan Masyarakat tidak dapat dijelaskan oleh variabel *service quality performance* dalam penelitian ini. Sehingga besar kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi variabel eksogen yang tidak dimasukkan dalam model. Hubungan antara kedua variabel tersebut mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks

dan dinamis sehingga penelitian ini mungkin tidak dapat menangkap semua variabilitas yang terkait dengan hubungan tersebut.

### 5.5. Agenda Penelitian Mendatang

Nilai koefisien R Square yang rendah diakibatkan oleh kemungkinan adanya variabilitas yang tidak dijelaskan dapat disebabkan oleh pengaruh faktor-faktor lain yang tidak dipertimbangkan dalam analisis. Sehingga hal ini menjadi sebuah area menarik untuk dikembangkan dalam penelitian selanjutnya dengan mempertimbangkan pengukuran yang berbeda dalam mengukur variabel tersebut. Penelitian kualitatif juga disarankan untuk memperdalam pembahasan dan menggali wawasan yang lebih luas terkait dua variabel tersebut.

Koefisien determinasi yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar variabilitas dalam Kepercayaan Masyarakat tidak dapat dijelaskan oleh variabel *service quality performance* sehingga besar kemungkinan terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi variabel eksogen yang tidak dimasukkan dalam model. Hasil ini dapat menjadi panggilan untuk penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan atau variabel-variabel kontrol yang dapat meningkatkan eksplanasi model.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A., & Sundoyo. (2021). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MANFAAT PEMBERIAN LAPTOP UNTUK 1 RT DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2020. *JEMI*, 21(1), 34–48.
- Alfaruki, D., Apep Mustofa, M., Faroji, R., & Hidayatullah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Muzakki dengan Kepuasan Sebagai Intervening Variabel. In *Jurnal Ilmiah Manajemen Profetik* (Vol. 1, Issue 1).
- Alghfeli, A. H., Khalifa, G. S. A., Alareefi, N. A., Alkathiri, M. S., Alsaadi, T. A., & Alneadi, K. M. (2020). *The influence of Service Quality and Trust in Consultant on PMC performance in Publik Sector* (Vol. 2, Issue 2). <https://www.city.edu.my/CUeJAR>
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419–2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Buck, C., Olenberger, C., Schweizer, A., Völter, F., & Eymann, T. (2021). Never trust, always verify: A multivocal literature review on current knowledge and research gaps of zero-trust. *Computers and Security*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2021.102436>
- Cusumano, M. A., Kahl, S. j., & Suarez, F. F. (2008). Services, industry evolution, and the copetitive strategies of product firms. *Academy of Management Journal*, 51(2), 315–334. <https://doi.org/10.1002/smj>
- DahyarDaraba. (2021). PUBLIK TRUST WHAT, WHY AND HOW TO APPLY IT IN CREATING EXCELLENT SERVICE. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 18(8), 1–10.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edi Kurniawan, Zulkarnain, & Purwanti Alwie, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–359.
- Fauzan Saputra, M., & Antonio, F. (2021). THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY (AN EMPIRICAL STUDY ON ONLINE SYARIAH BANKING IN INDONESIA). *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 8(2), 533–554.
- Ghozali. (2018). *Metode penelitian*. 35–47.
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hameed, W. U., Nisar, Q. A., & Wu, H. C. (2021). Relationships between external knowledge, internal innovation, firms' open innovation performance, service innovation and business performance in the Pakistani hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 92(April 2020), 102745. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102745>

- Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG. *Journal Publikuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publikuho.v6i1.96>
- Hermawan, W., Budiman, D., & Hutagaol, P. (2016). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM PENDAFTARAN TANAH PERTAMA KALI PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN BOGOR. In *Jur. Ilm. Kel. & Kons* (Vol. 9, Issue 1).
- Ho Voon, B., C Voon, J. E., & Kiat Teo, A. (2021). Individual Service Excellence for Better Performance: Evidences from MUET Students. *Journal of Creative Practices in Language Learning and Teaching (CPLT)*, 9(2), 126–139.
- Johnson, B. B. (1999). Exploring dimensionality in the origins of hazard-related trust. *Journal of Risk Research*, 2(4), 325–354. <https://doi.org/10.1080/136698799376763>
- Karpen, I. O., Bove, L. L., & Lukas, B. A. (2012). Linking Service-Dominant Logic and Strategic Business Practice: A Conceptual Model of a Service-Dominant Orientation. In *Journal of Service Research* (Vol. 15, Issue 1, pp. 21–38). <https://doi.org/10.1177/1094670511425697>
- Karpen, I. O., Bove, L. L., Lukas, B. A., & Zyphur, M. J. (2015). Service-dominant orientation: Measurement and impact on performance outcomes. *Journal of Retailing*, 91(1), 89–108. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2014.10.002>
- Kasinem. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–340.
- Kmieciak, R. (2020a). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: empirical evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*. <https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2020-0134>
- Kmieciak, R. (2020b). Trust, knowledge sharing, and innovative work behavior: empirical evidence from Poland. *European Journal of Innovation Management*. <https://doi.org/10.1108/EJIM-04-2020-0134>
- Kurniawan, E., & Purwanti Alwie, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Pada Media. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–359.
- Larono, S. R. (2020). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD. *Jemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18–33.
- Listyanto, A. (2012). PEMBAHARUAN REGULASI PENGADAAN BARANG DAN JASA PEMERINTAH (Reforma on Regula on of Goods and Services Government Procurement). *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 1(1), 113-133. [www.kpk.go.id/modules/news/](http://www.kpk.go.id/modules/news/)
- Liu, N. C., & Lin, Y. T. (2019). High-performance work systems, management team flexibility, employee flexibility and service-oriented organizational

- citizenship behaviors. *International Journal of Human Resource Management*, 0(0), 1–38. <https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1651374>
- Embi, M. A. bin, & Widyasari, R. (2013). TEORI DAN MODEL PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KEBERKESANAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK. *TINGKAP*, IX(2), 178–192.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Vol. 1). Duta Media Publishing.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS BANK MUAMALAT KANTOR CABANG PALEMBANG). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123>
- Ratna Sari, D., Kartikasari, D., & Herya Ulfah, N. (2021). Impact of Effective Communication on the Quality of Excellent Service and Patient Satisfaction in the Outpatient Department. *KnE Life Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kls.v0i0.8883>
- Sahuri, C. (2009). *Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas*.
- Salim, M., Bachri, S., & Febliansa, M. R. (2018). Customer Satisfaction (Publik Satisfaction) on Services in Administrative Village Office. *Asia Pacific Management and Business Application*, 007(01), 17–30. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2018.007.01.2>
- Sany Ayu Citra, B., Setiono, B., Haposan Pangaribuan, C., & Francisca Lies Ambarwati, M. (2021). The Influence of Service Quality on Publik Satisfaction and Publik Trust: A Study on Jakarta Publik Health Services during COVID-19 Pandemic. In *Management, and Social Studies* (Vol. 1, Issue 1). [www.jbms.site](http://www.jbms.site)
- Sarasvananda, I. B. G., Anwar, C., & Pasha, D. (2021). ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus : BP3TKI Lampung). *ZA Pagar Alam*, 2(1), 1–9.
- Schilke, O., Reimann, M., & Cook, K. S. (2021). Trust in Social Relations. *Annual Review of Sociology*, 47, 239-259.
- Sharma, N., & Patterson, P. G. (1999). The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. *Journal of Services Marketing*, 13(2), 151–170. <https://doi.org/10.1108/08876049910266059>
- Sihotang, M., Hadinegoro, R., Sulastri, E., Rochmad, I., Cahyono, Y., & Purwanto, A. (2022). *HOSPITALS CUSTOMER E-LOYALTY: HOW THE ROLE OF E-SERVICE QUALITY, E-RECOVERY SERVICE QUALITY AND E-SATISFACTION?* (Vol. 1, Issue 1).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Valarie A Zeithaml, A Parasuraman, & Leonard L Berry. (2000). Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study. . *Journal of Marketing* .

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. In *Journal of the Academy of Marketing Science* (Vol. 30, Issue 4, pp. 362–375). <https://doi.org/10.1177/009207002236911>
- Andreas Wijaya. 2019. *Metode Penelitian Menggunakan Smart PLS 03*. Yogyakarta: Innosain/Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam, Hengky Latan. 2015. *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: BP Undip

