

**STUDY EMPIRIK KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS
PUBLIC TRUST DAN KUALITAS PELAYANAN DI POLSEK
SEKUPANG**

Proposal

Untuk memenuhi sebagian persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

**DONI PERMANA
NIM : 20402400517**

**MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**STUDY EMPIRIK KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS
PUBLIC TRUST DAN KUALITAS PELAYANAN DI POLSEK
SEKUPANG**

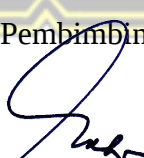
Disusun oleh:
DONI PERMANA
NIM : 20402400517

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitian ujian usulan penelitian

Tesis
Program Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Januari 2025

Pembimbing,


Prof. Dr. Drs. Mulyana, MSi
NIK. 210490020

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Masyarakat	7
2.2 Kepercayaan Masyarakat	9
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Pengaruh Antar Variabel	17
2.5 Model Empirik Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	22
3.5 Variabel dan Indikator	23
3.6 Metode Analisis Data	24
Daftar Pustaka	36
Lampiran 1 Kuesioner	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Institusi kepolisian merupakan salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan publik yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat. Sebagai pelayan masyarakat, kepolisian menyediakan berbagai layanan penting yang mencakup penegakan hukum melalui penyelidikan kasus kriminal, penangkapan pelaku tindak pidana, dan pemberian keadilan kepada korban. Selain itu, kepolisian berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat (Kamtibmas) melalui patroli rutin, pengendalian massa, dan mediasi konflik sosial untuk menciptakan lingkungan yang aman dan tertib.

Kepolisian melayani kebutuhan masyarakat seperti penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengurusan izin keramaian, dan pembuatan laporan kehilangan barang. Kepolisian juga menjadi garda terdepan dalam penanganan keadaan darurat, termasuk merespons kecelakaan lalu lintas, bencana alam, dan kejadian yang mengancam keselamatan umum. Selain itu, unit lalu lintas kepolisian menangani pengaturan arus kendaraan, pelanggaran lalu lintas, serta penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) untuk memastikan kelancaran dan keselamatan di jalan raya. Sebagai bagian dari upaya preventif, kepolisian kerap mengadakan edukasi dan penyuluhan kepada masyarakat mengenai bahaya narkoba,

kejahatan siber, dan isu-isu lain yang relevan untuk meningkatkan kesadaran publik.

Layanan perlindungan khusus juga diberikan kepada kelompok rentan seperti anak-anak, perempuan, dan korban kekerasan melalui unit khusus seperti Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (UPPA). Dengan berbagai layanan ini, kepolisian tidak hanya menjalankan fungsi penegakan hukum tetapi juga membangun kepercayaan publik dan memberikan rasa aman melalui pendekatan yang profesional, transparan, dan berintegritas. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan publik, termasuk di sektor kepolisian. Kepolisian memiliki tanggung jawab strategis untuk memberikan rasa aman, menegakkan hukum, dan melayani masyarakat dengan penuh integritas. Dalam konteks ini, Polsek Sekupang, sebagai unit pelaksana tugas Kepolisian Republik Indonesia, dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan pelayanan berkualitas yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

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 aparaturnya penyelenggara pelayanan publik (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023).

Lebih lanjut, kualitas pelayanan yang diberikan oleh kepolisian juga menjadi faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibility*), menjadi tolak ukur bagi masyarakat dalam mengevaluasi interaksi mereka dengan Polsek. Pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat dapat berdampak pada penurunan kepuasan dan memperburuk citra institusi kepolisian.

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. Sehingga dengan demikian untuk menguraikan gap tersebut diajukan *variable trust* untuk memediasi peran kinerja pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Keberhasilan institusi kepolisian sangat bergantung pada aspek kepercayaan publik (*public trust*), yang menjadi landasan utama dalam membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Keberhasilan Polsek dalam memberikan pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan membangun kepercayaan publik (*public trust*). Kepercayaan masyarakat menjadi elemen penting yang mendasari hubungan antara polisi dan komunitas. Ketika kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian tinggi, masyarakat cenderung merasa puas dan mendukung berbagai program serta kebijakan yang diterapkan. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menimbulkan persepsi negatif terhadap institusi kepolisian.

Semakin kritisnya publik dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik harus diantisipasi dengan perbaikan standar pelayanan publik. Karenanya, setiap organisasi pelayanan publik 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).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan kontroversi studi (*research gap*) dan fenomena diatas, maka rumusan masalah dalam studi ini adalah “model peningkatan kepuasan publik pada Polsek Sekupang” Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat.

3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

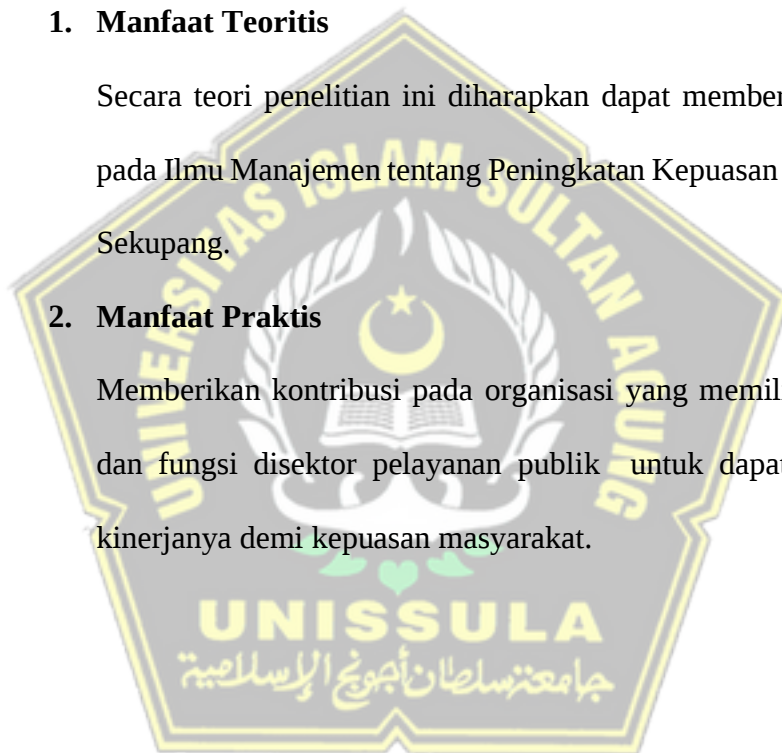
Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada Ilmu Manajemen tentang Peningkatan Kepuasan Publik di Polres Sekupang.

2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi pada organisasi yang memiliki tugas pokok dan fungsi disektor pelayanan publik untuk dapat meningkatkan kinerjanya demi kepuasan masyarakat.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan 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 public (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 public.

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 & Widyasari, 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.

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, kesederhanan prosedur pelayanan, kepastian biaya pelayanan, ketepatan waktu pelayanan dan kemampuan petugas pelayanan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017).

2.2 Kepercayaan Masyarakat

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.

2.3 Kualitas Pelayanan

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* Zeithaml, 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.

2.4 Pengaruh Antar Variabel

2.4.1. Peran kualitas layanan terhadap kepuasan 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 :

H1 : Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepuasan Masyarakat.

2.4.2. Peran Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan 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 :

H2 : Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat

2.4.3. Peran Kepercayaan terhadap 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 ditemukan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan (Alfaruki et al., 2023). Sehingga hipotesis yang diajukan adalah :

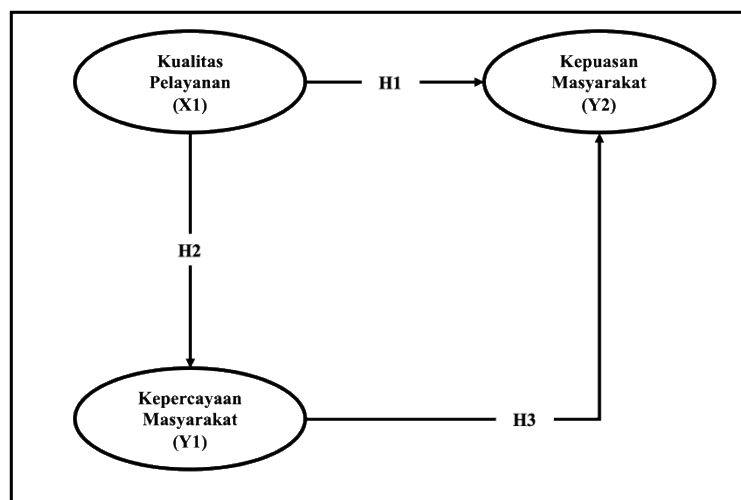
H3: Semakin tinggi kepercayaan masyarakat, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat

2.5 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 Model Empirik Penelitian



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 kualitas pelayanan, 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 pengguna layananana seluruh Polsek Sekupang.

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. Teknik sampling menggunakan purposive sampling,

dengan kriteria: 1). warga kecamatan Sekupang, 2). pernah menggunakan jasa layanan Polsek Sekupang minimal 2 kali.

Jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada Rao Purba (1996) yang ditentukan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

Z : tingkat signifikansi

Moe : *Margin error* maksimum, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang masih dapat diterima

Maka, jumlah sampel dalam penelitian ini dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $Z = 1,96$ (tabel distribusi normal) dan tingkat kesalahan maksimum (*Moe*)

$\pm 10\%$ adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 (0.01)} = \frac{3.8416}{0.04} = 95,35 \text{ (penelitian ini digunakan sampel 95 responden)}$$

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 : kualitas pelayanan, kepuasan

masyarakat dan kepercayaan publik. Data skunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. .

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 Quesitionnaires*). 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 :

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

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 contruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian ini mencakup kualitas pelayanan, 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

No	Variabel	Indikator	Sumber
2.	<i>Trust</i> 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.	1. <i>Competence</i> 2. <i>Transparency</i> 3. <i>publik interest</i> 4. <i>honesty</i> .	(Johnson, 1999)
3.	kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.	1. kejelasan persyaratan pelayanan, 2. kesederhanaan 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 struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan kontruknya) 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 konstruk 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 Ghazali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

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.

λ : 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 sama 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 ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 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,

Gopan & Salinsbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk 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 kontruk 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 kontruk tersebyr 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 *croncbach'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. Untuk 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 berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (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 laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zero means* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

$$y_1 = b_1X_1 + e$$

$$y_2 = b_1X_1 + b_2y_1 + e$$

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 (η) dan eksogen (ξ). 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 η dan variabel laten eksogen adalah ξ (*independent*), sedangkan ζ merupakan residual dan β dan γ adalah matriks koefisien jalur (*path coefficient*)

Inner model diukur menggunakan *R-square* variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive relevance* 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 :

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

Dimana $(1-R_1^2)(1-R_2^2).....(1-R_p^2)$ 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 $Df = (n-k)$

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 reflektif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit reliability* untuk blok indikator. Model struktur atau *inner model* dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskannya itu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaiser 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*.



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 Public 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). PUBLIC 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 Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.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.
- Kmiecik, 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>
- Kmiecik, 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 (DPMPSTP) 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/
- 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 (Public 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 Public Satisfaction and Public Trust: A Study on Jakarta Public Health Services during COVID-19 Pandemic. In *Management, and Social Studies* (Vol. 1, Issue 1). 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>

