

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMODERASI OLEH TRUST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM INFORMASI
PESETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (SiMBG)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Tesis

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S2
Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

SUWANTORO ADI PURNOMO

NIM. 20402400062

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMODERASI OLEH TRUST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM INFORMASI
PESETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (SiMBG)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**



Tesis
Program Magister Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Semarang, 17 Oktober 2025

Pembimbing

Prof (HC UNISSULA). Dr. Ir Juni Gultom, ST., MT.

LEMBAR PENGUJIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIMODERASI OLEH TRUST
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN SISTEM INFORMASI
PESETUJUAN BANGUNAN GEDUNG (SiMBG)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

Disusun oleh :

SUWANTORO ADI PURNOMO

NIM: 20402400062

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal, 15 Januari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Prof (HC). Dr. Ir Juni Gultom, ST., MT.

Penguji I

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si.
NIK. 210491028

Penguji II

Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E, M.Si
NIK. 210493032

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Magister Manajemen
Tanggal, 15 Januari 2025

Ketua Program Pascasarjana

Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIDN. 210491028



PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SUWANTORO ADI PURNOMO

NIM : 20402400062

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Informasi Pesetujuan Bangunan Gedung (SiMBG) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat” merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan.

Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Pangkalan Bun, 15 Januari 2026

Pembimbing

Yang Menyatakan

Prof (HC UNISSULA). Dr. Ir Juni Gultom, ST., MT.

Suwantoro Adi Purnomo
NIM. 20402400062

*Coret yang tidak perlu

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUWANTORO ADI PURNOMO
NIM : 20402400062
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Informasi Pesetujuan Bangunan Gedung (SiMBG) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat

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.

Pangkalan Bun, 15 Januari 2026
Yang Menyatakan



Suwantoro Adi Purnomo
NIM. 20402400062

ABSTRAK

Transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem informasi berbasis digital menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi Persetujuan Bangunan Gedung (SiMBG) sebagai sarana pelayanan perizinan bangunan secara elektronik. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan pengguna menjadi faktor penting yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan SiMBG serta menguji peran trust sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pengguna layanan SiMBG di Kabupaten Kotawaringin Barat. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi dan uji moderasi dengan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, baik dari aspek tampilan aplikasi, kejelasan informasi, kecepatan proses, kompetensi petugas, maupun responsivitas layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, trust juga terbukti memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun demikian, hasil pengujian moderasi menunjukkan bahwa trust tidak berperan sebagai variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna layanan SiMBG lebih banyak ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan pengguna secara langsung, sementara trust tidak berfungsi sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perizinan elektronik.

Kata kunci: kualitas pelayanan, trust, kepuasan pengguna, SiMBG, pelayanan publik digital.

ABSTRACT

The transformation of public services through the utilization of digital-based information systems has become one of the government's efforts to enhance effectiveness, transparency, and public satisfaction. One form of this innovation is the implementation of the Building Approval Information System (Sistem Informasi Persetujuan Bangunan Gedung/SiMBG) as an electronic platform for building permit services. In this context, service quality and users' trust are important factors that potentially influence public satisfaction with the services provided. Therefore, this study aims to analyze the effect of service quality on user satisfaction with the SiMBG service and to examine the role of trust as a moderating variable in this relationship. This study employs a quantitative approach using a survey method involving users of the SiMBG service. The collected data were analyzed using regression analysis and moderation testing with the assistance of statistical software. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction. The better the service quality provided—covering aspects such as application interface, clarity of information, processing speed, staff competence, and service responsiveness—the higher the level of user satisfaction. In addition, trust is also proven to have a significant direct effect on user satisfaction. However, the moderation test results reveal that trust does not function as a variable that strengthens or weakens the relationship between service quality and user satisfaction. Based on these findings, it can be concluded that user satisfaction with the SiMBG service is largely determined by service quality and users' trust directly, while trust does not serve as a moderating variable. This study is expected to contribute to the development of digital-based public services, particularly in efforts to improve service quality and strengthen public trust in electronic licensing systems.

Keywords: *service quality, trust, user satisfaction, SiMBG, digital public services.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat taufiq dan hidayahnya yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Informasi Pesetujuan Bangunan Gedung (SiMBG) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat*”, sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa guna memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Tak lupa juga penulis panjatkan Sholawat serta salam bagi junjungan Nabi Agung Muhammad SAW. yang menjadikan pedoman bagi kehidupan umat muslim di seluruh dunia. Penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai kalangan serta pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan Tesis ini, antara lain:

1. Bapak Prof.Dr. H. Ibnu Khajar, SE, M.Si, Ketua Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula yang telah memberikan fasilitas dan dukungan dalam proses studi.
3. Bapak Prof (HC UNISSULA). Dr. Ir Juni Gultom, ST., MT. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan penuh perhatian memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penulisan tesis ini.
4. Seluruh Dosen Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus selama masa studi.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Unissula yang telah membantu kelancaran proses administrasi dan akademik selama masa perkuliahan.

6. Istri tercinta (Conie Susanty, STP),serta dua buah hati saya (Aghnia Maryam Abidah dan Abdurrahman Hakim Dzakwan) yang selalu memberikan kekuatan dan dorongan dalam penyusunan Tesis ini, sehingga penulis mendapatkan suatu motivasi dalam pengerjaanya.
 7. Sahabat dan teman-teman Angkatan kelas 80A yang selalu memberikan informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan Tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan Tesis.
 8. Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan Tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, hingga penulis mendapatkan gelar Magister Manajemen.
- Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, semoga Tesis ini dapat berguna bagi kita semua, dan memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan ilmu pengetahuan serta bahan-bahan informasi.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Semarang, Januari 2026

Penulis

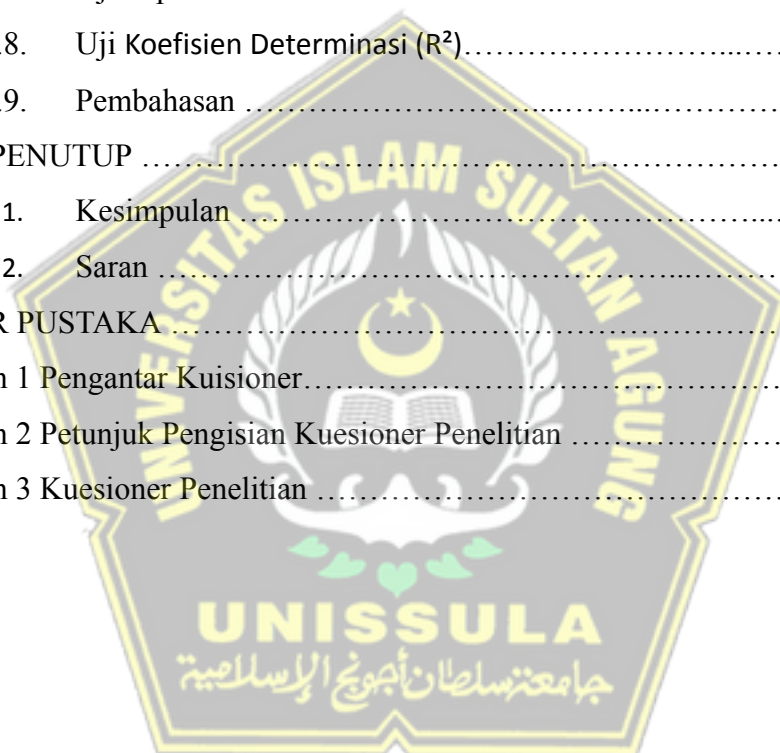
SUWANTORO ADI PURNOMO
NIM : 20402400062

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
.....i	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kualitas Pelayanan.....	7
2.2. Trust.....	13
2.3. Kepuasan.....	17
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Sumber dan Jenis Data.....	21
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4. Populasi dan Sampel.....	24
3.5. Variabel Dan Indikator	
.....25	
3.6. Tehnik Analisis Data	27

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

.....	33
4.1. Deskripsi Responden	33
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	34
4.3. Uji Validitas Instrumen	51
4.4. Uji Reliabilitas	55
4.5. Uji Normalitas.....	56
4.6. Uji Regresi	61
4.7. Uji Hipotesis	64
4.8. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.9. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	80
Lampiran 1 Pengantar Kuisisioner.....	84
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	86



BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang Masalah**

Pelaksanaan ketentuan Pasal 325 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 mengenai Bangunan Gedung menuntut pemerintah untuk menghadirkan layanan perizinan yang lebih modern, akuntabel, dan terintegrasi. Oleh karena itu, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat menetapkan Peraturan Menteri PUPR Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pendataan Bangunan Gedung yang memuat pengaturan tentang Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). Sistem ini dirancang sebagai platform berbasis web yang terhubung dengan Online Single Submission (OSS) untuk memfasilitasi proses Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)—yang sebelumnya dikenal sebagai Izin Mendirikan Bangunan (IMB)—beserta penerbitan Sertifikat Laik Fungsi. Melalui SIMBG, masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan secara daring tanpa batasan ruang dan waktu, selama tersedia akses internet, sehingga diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan efisien.

Namun dalam praktiknya, transformasi layanan publik digital tidak serta-merta menjamin terwujudnya kepuasan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia layanan dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan melalui dimensi kemudahan, kecepatan, ketepatan, responsivitas, keadilan, serta

jaminan keamanan data. Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1990), kualitas layanan merupakan persepsi menyeluruh pengguna terhadap keunggulan suatu layanan dan sangat menentukan tingkat kepuasan. Parasuraman (2001) juga menegaskan bahwa kualitas layanan yang buruk akan menghambat adopsi teknologi dan meruntuhkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Dalam konteks pelayanan publik digital, kepercayaan (trust) berperan penting karena masyarakat perlu merasa yakin bahwa sistem yang digunakan aman, reliabel, dan mampu memberikan manfaat (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995).

Meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya pembenahan, masih terdapat beragam keluhan masyarakat terkait pelayanan publik, antara lain proses yang lambat, mekanisme yang rumit, ketidakpastian waktu penyelesaian, hingga biaya yang dianggap tinggi. Keluhan-keluhan ini juga mengemuka pada pelayanan perizinan berbasis digital. Rusfiana & Dewantoro (2016) menemukan bahwa rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik terutama disebabkan oleh ketidakefisienan proses, kurangnya transparansi, serta minimnya kenyamanan yang dirasakan pengguna.

Di sisi lain, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna. Florensia (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun penelitiannya belum memasukkan variabel kepercayaan sebagai faktor yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Suryani & Setiawan (2019) menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, karena tanpa adanya trust, masyarakat enggan memanfaatkan layanan daring meskipun kualitas

sistemnya baik. Penelitian Rachmawati (2020) pada layanan OSS juga membuktikan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan, tetapi aspek moderasi kepercayaan belum diuji. Kemudian, studi oleh Nugroho & Fadhila (2021) pada aplikasi pelayanan perizinan daerah menunjukkan bahwa kepercayaan dapat berperan sebagai variabel yang meningkatkan efektivitas sistem digital, tetapi riset ini belum menguji SIMBG secara khusus.

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa belum banyak studi yang secara spesifik mengkaji bagaimana kualitas pelayanan pada layanan perizinan bangunan gedung berbasis digital, seperti SIMBG, mampu memengaruhi kepuasan pengguna ketika trust berperan sebagai variabel moderasi. Selain itu, belum ada penelitian sebelumnya yang berfokus pada pengguna layanan SIMBG di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di daerah yang menjadi lokasi penelitian ini. Dengan demikian, terdapat *research gap* pada aspek: (1) keterbatasan penelitian yang menguji secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna pada layanan perizinan digital; (2) kurangnya penelitian yang menggunakan trust sebagai variabel moderasi; serta (3) minimnya studi empiris pada konteks layanan SIMBG yang merupakan sistem baru hasil implementasi regulasi 2021.

Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan diri sebagai upaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan SIMBG yang dimoderasi oleh trust. Posisi penelitian ini memperkuat literatur mengenai pelayanan publik digital sekaligus memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah, khususnya DPMPTSP, dalam

meningkatkan kualitas pelayanan PBG melalui pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran kepercayaan dalam sistem digital pemerintahan.

Sehingga melalui latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan, peneliti tertarik membahas dalam penelitian ini dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Sistem Informasi Pesetujuan Bangunan Gedung (SiMBG) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

- **Rumusan Masalah**

Berdasarkan kontroversi studi (*reaserach gap*) dan fenomena tersebut di atas, maka rumusan masalah adalah “*Bagaimana model Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan Pada Sistem Informasi Pesetujuan Bangunan Gedung (SiMBG)*” Kemudian pertanyaan penelitian (*question research*) adalah sebagai berikut :

- 1 Bagaimana pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan?
- 2 Bagaimana Kualitas Pelayanan dimoderasi oleh Trust berpengaruh terhadap Kepuasan?

- **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini bersumber pada masalah di atas adalah sebagai berikut:

- 2.3. Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan;

2.4. Mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan dimoderasi oleh Trust berpengaruh terhadap Kepuasan;

- **Manfaat Penelitian**

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

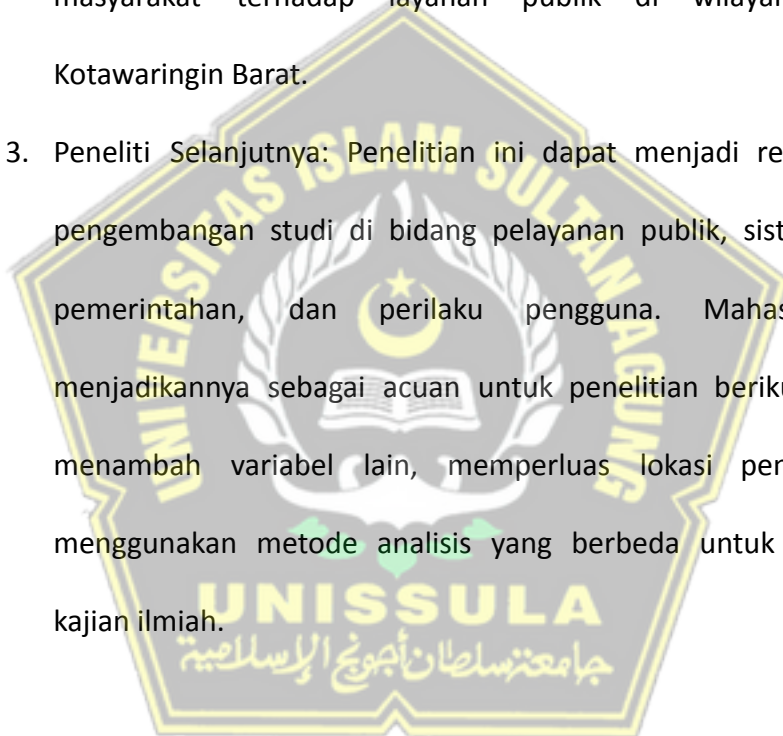
- **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen dan perkembangan ilmu pengetahuan dalam menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan serta sebagai bahan penunjang untuk penelitian selanjutnya.

- **Manfaat Praktis**

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat : Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan pada Sistem Informasi Persetujuan Bangunan Gedung (SIMBG). Temuan penelitian diharapkan membantu DPMPTSP dalam merumuskan strategi peningkatan layanan, terutama pada aspek kemudahan, kecepatan, keandalan, dan transparansi yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi Pemerintah Daerah dan Stakeholder Terkait: Penelitian ini memberikan informasi empiris yang bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan terkait pelayanan publik digital. Dengan memahami peran kualitas pelayanan dan trust dalam membentuk kepuasan pengguna, pihak terkait dapat menentukan langkah perbaikan yang lebih tepat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat.
3. Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan studi di bidang pelayanan publik, sistem informasi pemerintahan, dan perilaku pengguna. Mahasiswa dapat menjadikannya sebagai acuan untuk penelitian berikutnya dengan menambah variabel lain, memperluas lokasi penelitian, atau menggunakan metode analisis yang berbeda untuk memperkaya kajian ilmiah.





BAB II

KAJIAN PUSTAKA

B. Kualitas Pelayanan

3.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat dibedakan ke dalam dua kategori yaitu jenis kualitas Pelayanan yang baik dan kualitas Pelayanan yang buruk. Kualitas Pelayanan bukanlah suatu hal yang kaku, melainkan bersifat fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan – perubahan ini ditentukan dalam peningkatan kualitas Pelayanan agar semakin lebih baik lagi dan dapat dipertahankan. Dalam proses perubahan-perubahan suatu kualitas Pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal dalam prosesnya. Seperti observasi kepada pelanggan, yang terdiri berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang Pelayanan yang telah diberikan dan diterima pelanggan. Kualitas Pelayanan dapat diasumsikan sebagai suatu tingkatan kepuasan pelanggan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis Pelayanan yang diterima oleh konsumen tersebut dengan jenis Pelayanan yang diharapkan. Jenis kualitas Pelayanan dikatakan baik yaitu Pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi Pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan jenis kualitas Pelayanan yang buruk yaitu suatu Pelayanan yang berada jauh dibawah ekspekstasi Pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis-jenis Pelayanan yang yang dapat diberikan seperti kemudahan dalam orderan, kecepatan Pelayanan, kemampuan, dan atitude yang ditunjukkan melalui sikap dan prilaku langsung kepada konsumen. (Puung Florensia 2016)

Menurut Goetsch and Davis (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2016) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi harapan pelanggan. Di dalam kualitas terdapat konsep yang dimiliki seperti kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan suatu fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk dan jasa dengan persyaratan yang sudah ditetapkan. arti dari kualitas pelayanan adalah suatu upaya pemenuhan kebutuhan customer yang dilakukan dengan keinginan serta ketepatan cara penyampaiannya sehingga dapat memenuhi harapan dari kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, jika terdapat beberapa kategori pelayanan, antara lain:

- 4 Kesesuaian waktu dalam pelayanan, termasuk didalamnya waiting time selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 5 Akurasi dalam pelayanan, yaitu menekan kesalahan dalam bentuk pelayanan maupun transaksi.
- 6 perilaku ketika memberikan pelayanan.
- 7 Kemudahan mendapatkan suatu pelayanan, seperti ketersediaan SDM untuk melayani konsumen, serta fasilitas pendukung dalam mencari ketersediaan suatu produk.
- 8 Kenyamanan konsumen, yaitu seperti tata letak, parkir, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, layanan informasi, dan lain sebagainya.

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011), kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan

lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian Pelayanan publik tersebut.

3.2.2. Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep paling sentral dalam kajian pelayanan publik, manajemen jasa, serta sistem informasi pemerintahan. Secara umum, kualitas pelayanan dipahami sebagai tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Dalam literatur manajemen jasa, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja yang mereka rasakan selama menerima layanan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan kenyataan, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan. Jika kinerja nyata melampaui harapan, maka pengguna akan merasa sangat puas dan menilai pelayanan tersebut berkualitas tinggi. Konsep dasar ini menjadi fondasi bagi berbagai model penilaian kualitas layanan yang berkembang hingga saat ini.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik modern, kualitas pelayanan tidak hanya dipahami dalam arti kemampuan teknis pemberi layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek non-teknis seperti sikap petugas, kejelasan alur prosedur, kenyamanan lingkungan layanan, serta transparansi biaya yang dikeluarkan. Zeithaml dan Bitner (2003) menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi menyeluruh konsumen terhadap proses dan hasil layanan yang mereka terima. Persepsi ini sangat dipengaruhi oleh interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan, mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak bersifat statis, tetapi terus terbentuk dalam setiap titik kontak (*service encounter*) antara pengguna dan sistem layanan.

Grönroos (1990) memperluas pemahaman kualitas pelayanan dengan membedakan dua dimensi besar: *technical quality* dan *functional quality*. *Technical quality* berkaitan dengan apa yang diterima pengguna sebagai hasil akhir dari proses pelayanan. Misalnya, dalam pelayanan perizinan bangunan gedung, hasil teknisnya adalah terbitnya dokumen Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) atau Sertifikat Laik Fungsi (SLF). Sementara itu, *functional quality* berkaitan dengan bagaimana proses layanan diberikan—misalnya keramahan petugas, kejelasan instruksi, ketepatan waktu, keandalan sistem, serta kemudahan prosedur. Dalam konteks pelayanan publik digital seperti SIMBG, kedua kualitas tersebut saling terkait. Meskipun hasil layanan tercapai, jika prosesnya tidak mudah, tidak jelas, atau terlalu lama, maka pengguna tetap akan menilai layanan tersebut buruk.

Model kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dalam penelitian adalah SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model ini mengembangkan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Pada pelayanan digital, konsep *tangibles* dapat diterapkan pada tampilan antarmuka sistem, keberadaan petunjuk layanan yang mudah dipahami, serta kejelasan desain menu dan navigasi. Keandalan mencakup kemampuan sistem memproses permohonan tanpa error dan menghasilkan output yang akurat. *Responsiveness* terkait pada kecepatan sistem merespons input pengguna serta ketanggapan petugas dalam memberikan bantuan melalui kanal digital. *Assurance* berkaitan dengan keamanan data, kejelasan prosedur, dan kompetensi petugas dalam menangani perizinan. Sementara itu, *empathy*

mencerminkan kemampuan pemberi layanan menyediakan dukungan yang bersifat personal, seperti layanan bantuan atau call center yang responsif.

Dalam konteks pelayanan publik, konsep kualitas pelayanan juga menekankan pada aspek akuntabilitas dan asas-asas pelayanan publik. Hardiyansyah (2018) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang meliputi kejelasan prosedur, kepastian waktu, kelengkapan persyaratan, kompetensi pelaksana, dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Pelayanan publik berkualitas harus memberikan akses yang sama kepada seluruh masyarakat dan menghindari diskriminasi. Menurut Sinambela (2011), kualitas pelayanan publik juga mencakup unsur transparansi, partisipatif, keterbukaan informasi, serta kemudahan akses. Masyarakat harus memperoleh layanan secara cepat, tepat, murah, dan tanpa mengorbankan aspek legalitas maupun keamanan.

Perkembangan teknologi membawa perubahan signifikan terhadap konsep kualitas pelayanan, terutama setelah pemerintah mulai menerapkan digitalisasi melalui layanan berbasis *e-government*. Pada konteks layanan digital, Carter dan Bélanger (2005) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*), manfaat yang dirasakan (*usefulness*), serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital. Pengguna akan menilai layanan berkualitas apabila sistem mudah digunakan, menyediakan informasi yang jelas dan akurat, bekerja cepat, dan mampu memberikan hasil layanan sesuai kebutuhan. Selain itu, jaminan privasi dan keamanan informasi menjadi indikator penting yang akan menentukan persepsi kualitas layanan digital.

Dalam pelayanan berbasis e-government, kualitas pelayanan semakin kompleks karena melibatkan unsur teknologi, proses birokrasi, serta kualitas interaksi antara pengguna dan penyedia layanan. Suryani (2021) menunjukkan bahwa dalam pelayanan digital pemerintah, dimensi reliabilitas teknologi dan keamanan data memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan. Sementara itu, Wibowo (2022) menjelaskan bahwa kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi (service quality) merupakan tiga pilar utama dalam pelayanan berbasis aplikasi digital.

Konsep kualitas pelayanan pada SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung) menjadi sangat relevan karena SIMBG merupakan platform digital yang mengintegrasikan proses perizinan mulai dari pendaftaran, penilaian teknis, penyerahan dokumen, hingga penerbitan persetujuan bangunan. Pada sistem ini, pengguna dituntut untuk mengikuti prosedur secara mandiri melalui platform digital. Oleh karena itu, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kejelasan informasi yang diberikan aplikasi, keandalan sistem, kemudahan navigasi, kecepatan pemrosesan data, dan kemampuan petugas memberikan respon secara efektif jika terjadi kendala selama proses permohonan.

Selain itu, kualitas pelayanan pada SIMBG bukan hanya ditentukan oleh fungsi sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang memproses permohonan perizinan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tjiptono (2017) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu kualitas sistem, kualitas interaksi, dan kualitas lingkungan layanan. Jika salah satu faktor ini tidak berjalan

optimal, maka tingkat kepuasan pengguna akan menurun meskipun sistem digitalnya sudah baik.

Peneliti memhami bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang mencakup aspek teknis, fungsional, dan persepsi subjektif masyarakat. Berbagai teori dari Parasuraman, Zeithaml, Berry, Grönroos, hingga Hardiyansyah menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga memiliki kemampuan memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Dalam konteks SIMBG, kualitas pelayanan sangat menentukan keberhasilan pemerintah daerah dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong kepercayaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan perizinan berbasis digital. Oleh karena itu, variabel kualitas pelayanan menjadi dasar penting dalam penelitian ini sebagai faktor yang diduga berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna layanan SIMBG.

C. Trust

3.5.1. Teori Trust – Mayer, Davis & Schoorman

Konsep kepercayaan atau trust dalam kajian manajemen, perilaku organisasi, dan pelayanan publik memiliki posisi yang sangat sentral karena menjadi fondasi interaksi antara individu maupun antara masyarakat dan institusi. Salah satu teori trust yang paling berpengaruh dan banyak dijadikan landasan akademik adalah teori yang dikembangkan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) melalui model komprehensif yang disebut *Integrative Model of Organizational Trust*. Teori ini menjelaskan trust sebagai sebuah kondisi psikologis yang membuat seseorang bersedia menempatkan dirinya dalam posisi rentan terhadap tindakan pihak lain

berdasarkan harapan positif bahwa pihak tersebut akan bertindak secara baik, jujur, dan sesuai harapan. Definisi ini menekankan bahwa trust bukan sekadar keyakinan pasif, melainkan melibatkan kesediaan untuk menerima risiko dalam hubungan sosial. Dalam konteks pelayanan publik digital seperti layanan Sistem Informasi Persetujuan Bangunan Gedung (SIMBG), trust menjadi dasar mengapa masyarakat berani mengunggah data pribadi, mengikuti prosedur online yang kompleks, dan mempercayakan hasil akhir proses perizinan kepada sistem dan petugas pemerintah.

Mayer et al. (1995) menjelaskan bahwa trust tidak muncul begitu saja, tetapi dibentuk oleh tiga elemen utama yang disebut *trustworthiness*, yaitu ability, benevolence, dan integrity. Ketiga unsur ini merupakan karakteristik pihak yang dipercaya dan menjadi faktor penentu apakah seseorang atau suatu institusi layak mendapatkan kepercayaan.

- Ability dipahami sebagai kompetensi, keterampilan, dan kapasitas yang dimiliki pihak yang dipercaya untuk melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam pelayanan publik digital, ability dapat terlihat dari kemampuan sistem informasi dalam memproses data secara akurat, kecepatan sistem dalam merespons input pengguna, serta kompetensi pegawai dalam memberikan bantuan teknis ketika pengguna mengalami kendala. Jika pengguna memandang bahwa penyelenggara layanan memiliki kemampuan teknis dan administratif yang memadai, maka trust akan tumbuh lebih kuat.
- Benevolence, merujuk pada niat baik pihak yang dipercaya. Benevolence menggambarkan bahwa pihak tersebut tidak hanya mampu memberikan pelayanan, tetapi juga memiliki orientasi tulus untuk membantu dan tidak

berniat merugikan pihak yang mempercayainya. Pada pelayanan SIMBG, benevolence dapat dilihat dari kesediaan petugas untuk merespons konsultasi, ketersediaan panduan yang jelas bagi pengguna baru, layanan helpdesk yang aktif, serta upaya instansi pemerintah menyediakan alur pelayanan yang mudah dipahami. Ketika masyarakat merasakan bahwa pemerintah berusaha memberikan pelayanan terbaik dan tidak mempersulit proses perizinan, persepsi terhadap benevolence meningkat dan trust semakin kuat.

- Integrity merupakan dimensi yang berkaitan dengan kejujuran, konsistensi, dan kepatuhan terhadap prinsip moral dan etika. Dalam konteks pelayanan publik, integrity mencerminkan sejauh mana pemerintah atau penyelenggara layanan menjalankan prosedur sesuai aturan yang berlaku, menjaga kerahasiaan data pengguna, menegakkan prinsip transparansi biaya, dan memastikan tidak ada penyalahgunaan kewenangan. Pengguna layanan SIMBG akan mempercayai sistem apabila mereka yakin bahwa pemerintah mengikuti standar regulasi, tidak melakukan manipulasi data, dan menjamin keamanan informasi pribadi. Jika integrity dipandang tinggi, trust pengguna akan lebih stabil meskipun terdapat tantangan teknis dalam layanan digital.

Mayer et al. (1995) juga menekankan hubungan antara trust dan *risk-taking in relationship* (RTR), yaitu tindakan nyata dari individu untuk mengambil risiko dalam interaksi berdasarkan tingkat kepercayaan mereka. RTR menjadi indikator bahwa trust tidak hanya bersifat kognitif tetapi juga mempengaruhi perilaku. Dalam pelayanan SIMBG, tindakan seperti mengunggah dokumen teknis bangunan, membayar retribusi secara digital, atau mengandalkan hasil verifikasi online

merupakan bentuk risk-taking. Pengguna hanya bersedia mengambil risiko ini apabila mereka memiliki kepercayaan yang kuat kepada pemerintah dan sistem digital yang digunakan. Tanpa trust, pengguna akan merasa cemas, menunda proses, mencari jalur alternatif, atau bahkan enggan menggunakan layanan digital sama sekali.

Model kepercayaan Mayer et al. (1995) memiliki relevansi besar dalam pelayanan publik digital karena mampu menjelaskan bagaimana kepercayaan terbentuk melalui penilaian terhadap kompetensi, niat baik, dan integritas pemerintah. Penelitian-penelitian setelahnya juga menguatkan temuan ini. Pavlou (2003) menyatakan bahwa trust adalah faktor penting dalam mengurangi risiko dan ketidakpastian yang dirasakan pengguna dalam transaksi digital, sedangkan McKnight, Choudhury, dan Kacmar (2002) menegaskan bahwa trust adalah prediktor kuat dari niat pengguna untuk menggunakan suatu sistem teknologi. Di bidang e-government, Carter dan Bélanger (2005) menunjukkan bahwa trust berperan besar dalam adopsi layanan digital karena masyarakat hanya akan menggunakan e-government ketika mereka percaya bahwa pemerintah dan sistem teknologi dapat diandalkan.

Dalam penelitian yang menelaah kepuasan pengguna layanan SIMBG, teori Mayer et al. (1995) sangat tepat digunakan karena kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan pemerintah, niat baik, dan integritas sistem digital akan memengaruhi bagaimana mereka menilai kualitas pelayanan. Bahkan dalam beberapa penelitian yang menempatkan trust sebagai variabel moderasi, ditemukan bahwa trust mampu memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Hal ini dikarenakan kepercayaan mengurangi persepsi negatif pengguna terkait

risiko, menguatkan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat dipercaya, serta membuat pengguna lebih toleran terhadap kekurangan teknis selama mereka merasa bahwa penyelenggara layanan memiliki integritas dan niat baik.

Selain itu, teori Mayer et al. (1995) bersifat universal dan dapat diaplikasikan pada berbagai konteks pelayanan. Konsep ability menjelaskan pentingnya peningkatan kapasitas teknologi dan SDM; benevolence menggarisbawahi perlunya empati, perhatian, dan dukungan pemerintah kepada pengguna; sementara integrity menyoroti urgensi transparansi, keamanan data, dan kepatuhan terhadap standar layanan. Ketiga faktor ini jika diperkuat akan membangun trust yang tinggi dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna, loyalitas pengguna, efektivitas kebijakan, serta keberhasilan transformasi digital pemerintah.

Teori trust Mayer, Davis & Schoorman memberikan landasan teoritis yang sangat kuat dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna yang dimoderasi oleh trust. Model ini tidak hanya menjelaskan bagaimana trust terbentuk, tetapi juga bagaimana trust memengaruhi perilaku pengguna dalam konteks pelayanan publik digital seperti SIMBG. Pengguna akan merasa nyaman, aman, dan puas ketika mereka melihat kemampuan, niat baik, dan integritas pemerintah terlihat nyata dalam proses pelayanan. Sehingga, teori ini menjadi pilihan yang tepat sebagai rujukan inti dalam landasan teori penelitian Anda.

2.4. Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi lainnya. Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan Masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Wilkie (dalam Tjiptono, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap evaluasi pengalaman mengkonsumsi produk, toko atau jasa. Sedangkan Mowen & Minor (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas jasa atau barang setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Menurut Kotler (2002), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, konsumen tidak akan puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap jasa kepada orang lain. Menurut Umar dalam Indrasari (2019: 82) “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan

antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama”.

Indikator Kepuasan Menurut Indrasari (2019: 92), ada beberapa indikator dari variabel kepuasa konsumen diantaranya :

3 Kesesuaian harapan

Semua konsumen selalu ingin produk atau jasa yang akan dibelinya sesuai dengan harapannya.

4 Minat berkunjung kembali

Situasi ini biasanya terjadi ketika konsumen sudah merasa puas dengan layanan dan produk dari perusahaan.

5 Kesiediaan merekomendasikan

Suatu perusahaan biasanya akan meminta para konsumen tetap mereka untuk merekomendasikan produk mereka, baik produk baru maupun produk lama

2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

Menurut Tuckman (dalam Sugiyono, 2007) variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyalur antara variabel independen dengan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.

Berdasarkan kajian pustaka maka model intervening penelitian ini terlihat pada Gambar sebagai berikut

Gambar 2.1
Model Penelitian Empirik



Kerangka teoritis dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel diantaranya variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), variabel dependen (Y) adalah Kepuasan, dan Trust sebagai variabel moderasi (Z).

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2: Trust memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga pengaruh tersebut menjadi lebih kuat ketika tingkat trust tinggi.

BAB III

METDOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian eksplanatori adalah merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara dua atau lebih variabel, serta untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini difokuskan pada pengujian hipotesis dan hubungan sebab-akibat antar variabel, dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini akan dilaksanakan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat

1. Sumber dan Jenis Data

Sumber data pada penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder.

Menurut Akhmad dan Santosa (2023) sumber data dapat diklasifikasikan menjadi dua sumber, yaitu :

- 2 Data primer, data yang diperoleh dari hasil wawancara yang penulis lakukan berdasarkan pedoman yang telah dibuat serta pengamatan secara langsung terhadap responden, Data primer studi adalah mencakup : Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja Dimoderasi Oleh Trust Terhadap Kepuasan;
- 3 Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan maupun arsip-arsip resmi, yang dapat didukung kelengkapan data primer. Data tersebut meliputi identitas responden yang diperoleh dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat Penggunaan data primer dan data sekunder secara bersama-sama dimaksudkan agar saling melengkapi yang disesuaikan dengan keperluan penelitian, selain itu hal ini dilakukan sekaligus untuk perbandingan data yang diperoleh.

2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah sistematis dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mengukur variabel penelitian. Suryani (2019) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data adalah cara ilmiah

untuk memperoleh data yang valid dan dapat digunakan untuk membuktikan, mengembangkan pengetahuan, serta memecahkan atau mengantisipasi permasalahan.

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer, sebagaimana dijelaskan pada subbab 3.3. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner online menggunakan platform Google Form.

Kuesioner yang digunakan terdiri dari dua bagian, yaitu : bagian pertama adalah informasi demografis responden untuk mengidentifikasi karakteristik dasar, seperti nama, jenis kelamin, umur dan jenis kelamin. Bagian kedua akan berisi pernyataan-pernyataan terkait variabel penelitian, yaitu : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan trust sebagai moderasi.

Menurut Sugiyono (2014) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien apabila peneliti telah mengetahui variabel yang akan diukur serta memahami dengan baik karakteristik responden. Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah dalam bentuk skor. tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Untuk mengukur responden, digunakan skala likert.

Skala ini umum digunakan untuk mengukur sikap, opini, atau persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, digunakan skala likert 7 point, yang menurut Jogiyanto (2014) memberikan rantang pengukuran yang lebih luas dan memungkinkan pengukuran lebih presisi. Selain itu, Munshi (2014) menyebutkan bahwa skala likert 7 point mampu meminimalisasi kesalahan pengukuran dan meningkatkan akurasi data. Adapun bentuk skala Likert

Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Tidak Setuju	Netral	Cukup Setuju
Nilai/ Skor	1	2	3	4	5

yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) cukup tidak setuju, (4) Netral, (5) cukup setuju, (6) setuju, (7) Sangat setuju. Ketentuan skor yang diberikan untuk masing – masing atas jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Likert

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berkunjung dan mengurus Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Bangunan Gedung (SiMBG) yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin Barat, sebanyak 200 orang dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan lebih mudah diperoleh dan akurat serta sangat relevan dengan pokok Pembahasan sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 50% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 100 responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan menggunakan skala likert. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner. Proses penelitian dilakukan sesuai dengan peraturan dan tidak mengganggu kelangsungan proses kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotawaringin

Barat Populasi ini dipilih dianggap relevan sebagai responden untuk menilai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan yang dimoderasi oleh Trust.

a. **Variabel dan Indikator**

Dalam penelitian ini, ada tiga variabel yang di gunakan yaitu :

- a. Variabel dependen (Y) dalam hal ini hanya ada satu variabel yaitu Kinerja SDM,
- b. Variabel independen dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu: Kompensasi (X1),
- c. Variabel moderating (Z) yaitu trust

Adapun definisi operasional dan indikator dari masing-masing variabel adalah sebagai mana berikut pada Tabel 3.5.

tabel 3.5. Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel dan Definisi	Indikator	Sub Indikator	Sumber
1	Kualitas Pelayanan suatu kondisi yang dinamis berkaitan erat dengan produk atau jasa serta sumber daya manusia dan lingkungan yang setidaknya diterima atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan sesuai SOP.	Bukti Fisik (<i>Tangibels</i>) Keandalan (<i>Reliability</i>) Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Jamninan (<i>Assurance</i>) Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tampilan antarmuka (interface) aplikasi SiMBG mudah dipahami dan menarik. • Informasi dan fitur dalam aplikasi SiMBG tertata dengan baik. • Fasilitas pelayanan (online dan tatap muka) bersih, nyaman, dan rapi. • Proses pelayanan melalui SiMBG berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan. • Data dan dokumen yang diunggah melalui SiMBG diproses dengan benar. 	Tjiptono dalam Armaniah (2019:64)

			<ul style="list-style-type: none"> • Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan dan harapan pengguna. • Petugas SiMBG merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat. • Terdapat saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pengguna (chat, email, telepon). • Pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. • Petugas SiMBG memiliki kompetensi dalam memberikan informasi yang akurat. • Pengguna merasa aman dalam mengirimkan data pribadi melalui SiMBG. • Petugas bersikap sopan dan profesional dalam melayani pengguna • Petugas SiMBG memperhatikan kebutuhan khusus dari setiap pengguna. • Jadwal pelayanan disesuaikan dengan kenyamanan pengguna. • Pengguna merasa diperhatikan dan didengarkan dengan baik. 	
3	<p>Trust kemauan seseorang untuk peka terhadap tindakan orang lain berdasarkan pada harapan bahwa orang lain akan melakukan tindakan tertentu pada orang yang mempercayainya, tanpa</p>	<p>Kemampuan (Ability) Kebaikan hati (Benevolence) Integritas (Integrity)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Saya percaya bahwa SiMBG memproses data dengan aman dan rahasia. • Saya yakin bahwa petugas SiMBG bertindak dengan jujur dan transparan. • Saya merasa yakin bahwa layanan SiMBG dapat diandalkan kapan saja. 	Mayer et al. (1995)

	tergantung pada kemampuannya untuk mengawasi dan mengendalikannya		<ul style="list-style-type: none"> Saya percaya bahwa informasi dari SiMBG selalu akurat dan terpercaya. 	
			20. Saya memiliki keyakinan tinggi untuk terus menggunakan layanan SiMBG.	
4	Kepuasan Tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya	Kesesuaian harapan Minat berkunjung Kembali Kesediaan merekomendasikan	21. Saya puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan melalui SiMBG. 22. Saya puas dengan kualitas informasi dan hasil pelayanan SiMBG. 23. Pengalaman saya menggunakan SiMBG sesuai dengan harapan saya. 24. Saya akan merekomendasikan SiMBG kepada pihak lain. 25. Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan SiMBG.	Menurut Indrasari (2019: 92)

3.6. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data statistik inferensial dengan pendekatan regresi, yang diolah menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Pendekatan regresi dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan SiMBG serta menguji peran trust sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut.

Penggunaan analisis regresi dinilai tepat karena model penelitian bersifat sederhana dan linier, dengan satu variabel independen (kualitas pelayanan), satu variabel dependen (kepuasan pengguna), serta satu variabel moderasi (trust). Selain itu, pendekatan regresi memungkinkan pengujian pengaruh langsung dan pengujian moderasi melalui variabel interaksi secara efektif dan efisien. Analisis dilakukan secara bertahap, dimulai dari statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, hingga pengujian hipotesis melalui regresi.

3.6.1. Teknik Uji Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden serta kecenderungan jawaban responden terhadap variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2017), statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi.

Dalam penelitian ini, statistik deskriptif disajikan dalam bentuk nilai rata-rata (mean), median, modus, standar deviasi, nilai minimum, nilai maksimum, serta distribusi frekuensi. Analisis ini bertujuan untuk memberikan gambaran awal mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, trust, dan kepuasan pengguna layanan SiMBG.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memadai, sehingga layak digunakan dalam analisis lanjutan. Uji kualitas data dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.2.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dengan skor total variabel (Corrected Item–Total Correlation).

Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> 0,30$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2016). Item yang memenuhi kriteria tersebut dianggap mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dan layak digunakan dalam analisis penelitian.

3.6.2.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen penelitian, yaitu sejauh mana item-item dalam suatu variabel mampu memberikan hasil yang konsisten. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha.

Menurut Hair et al. (2017), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$. Nilai alpha yang semakin tinggi menunjukkan tingkat konsistensi internal yang semakin baik. Apabila seluruh variabel penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, maka instrumen penelitian dinyatakan andal dan dapat digunakan dalam analisis lanjutan.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi, data penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi syarat statistik yang diperlukan.

3.6.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov (K-S) dan didukung dengan analisis grafik Normal Probability Plot (P–P Plot) dan histogram.

Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05. Apabila data tidak berdistribusi normal, analisis regresi tetap dapat dilanjutkan selama jumlah sampel mencukupi dan tidak terjadi penyimpangan ekstrem.

3.6.4. Analisis Regresi

3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengguna (Y). Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y=a+bX+e$$

di mana:

- Y = Kepuasan Pengguna
- X = Kualitas Pelayanan
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- e = error

Hasil analisis digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

3.6.4.2. Analisis Regresi Moderasi

Analisis regresi moderasi digunakan untuk menguji apakah **trust (Z)** mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Uji moderasi dilakukan menggunakan metode interaksi (interaction term) dengan membentuk variabel interaksi antara kualitas pelayanan dan trust.

Model regresi moderasi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X + b_2Z + b_3(X \times Z) + e$$

Moderasi dinyatakan terjadi apabila koefisien regresi variabel interaksi ($X \times Z$) memiliki nilai signifikansi $< 0,05$. Apabila variabel interaksi tidak signifikan, maka trust tidak berperan sebagai variabel moderasi, meskipun dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima,
2. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka hipotesis ditolak.

3.6.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan, trust, dan variabel interaksi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Model regresi dinyatakan signifikan apabila nilai signifikansi $F < 0,05$.

3.6.6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, trust, dan interaksi keduanya. Nilai R^2 yang semakin mendekati 1 menunjukkan kemampuan prediktif model yang semakin kuat.



BAB IV
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

a. Deskripsi Responden

Responden penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah berkunjung untuk konsultasi juga Masyarakat yang pernah mengurus Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Sistem Informasi Bangunan Gedung (SiMBG), dengan jumlah total 100 orang. Pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian pada Bulan Nopember sampai dengan Desember 2025. Hasil penyebaran kuesioner penelitian diperoleh sebanyak 100 kuesioner yang terisi lengkap dan dapat diolah. Gambaran responden dapat disajikan sesuai karakteristiknya yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Total Sampel n = 100	
		Jumlah	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin		
	Pria	58	58
	Wanita	42	42
2.	Usia		
	< 30 tahun	2	2
	30 - 40 tahun	37	37
	41 - 50 tahun	35	35
	> 50 tahun	26	26

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian (2025).

Data deskripsi responden pada Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa responden pria terdapat sebanyak 58 pegawai (58%), sedangkan responden wanita sebanyak 42 pegawai (42%). Mayoritas responden adalah laki-laki, menunjukkan bahwa yang banyak berurusan dengan PBG adalah pria.

Apabila dilihat dari segi usia, jumlah responden terbanyak adalah usia 30 - 40 tahun sebanyak 37 orang (37 %). Pada usia tersebut, umumnya memiliki semangat yang tinggi dalam hal berurusan dengan Sistem Informasi. Fakta ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengurus berada dalam rentang usia produktif, yang biasanya memiliki kombinasi pengalaman dan energi untuk mendukung kinerja organisasi.

b. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

i. Kualitas Pelayanan

Deskripsi variabel kualitas pelayanan diperoleh dari lima dimensi utama sesuai pendekatan SERVQUAL, yaitu tampilan aplikasi (tangibles), keandalan sistem (reliability), ketanggapan petugas (responsiveness), jaminan/integritas (assurance), dan empati (empathy). Keseluruhan indikator menunjukkan bagaimana pengguna menilai kualitas pelayanan yang mereka terima baik secara digital melalui aplikasi SIMBG maupun interaksi dengan petugas DPMPSTP.

Secara umum, hasil analisis deskriptif pada seluruh indikator menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan SIMBG. Berikut adalah penjabaran hasil frekuensi secara naratif berdasarkan tabel distribusi data.

4.2.1.1. Tangibles (Bukti Fisik)

5.1. Tampilan antarmuka (interface) aplikasi SiMBG mudah dipahami dan menarik

Berdasarkan hasil penelitian, indikator terkait tampilan antarmuka aplikasi SiMBG menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa tampilan aplikasi mudah dipahami dan menarik. Hal ini dibuktikan dengan penilaian positif sebesar 60% (Setuju dan Sangat Setuju), sementara penilaian negatif seperti Sangat Tidak Setuju (3%), Tidak Setuju (1%), dan Cukup Tidak Setuju (2%) hanya muncul dalam jumlah kecil. Proporsi Netral sebesar 15% menggambarkan bahwa sebagian responden masih berada pada posisi ragu-ragu atau belum sepenuhnya merasakan kemudahan navigasi aplikasi.

Tampilan antarmuka (interface) aplikasi SiMBG mudah dipahami dan menarik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	1	1.0	1.0	4.0
	CTS	2	2.0	2.0	6.0
	N	15	14.9	15.0	21.0
	CS	19	18.8	19.0	40.0
	S	30	29.7	30.0	70.0
	SS	30	29.7	30.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.2. Informasi dan fitur dalam aplikasi SiMBG tertata dengan baik.

Pada indikator penyajian informasi dan fitur aplikasi, persepsi pengguna juga cenderung positif. Mayoritas responden memberikan penilaian Setuju (36%) dan Sangat Setuju (23%), sehingga total nilainya mencapai 59%. Penilaian Cukup Setuju sebesar 26% menunjukkan bahwa terdapat kelompok responden yang menilai fitur

cukup memadai tetapi masih memerlukan peningkatan. Persentase negatif yang sangat kecil (hanya 3%) menunjukkan bahwa secara umum tata letak informasi dianggap baik oleh pengguna.

Informasi dan fitur dalam aplikasi SiMBG tertata dengan baik					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	1	1.0	1.0	3.0
	N	12	11.9	12.0	15.0
	CS	26	25.7	26.0	41.0
	S	36	35.6	36.0	77.0
	SS	23	22.8	23.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.3. Fasilitas pelayanan (online dan tatap muka) bersih, nyaman, dan rapi.

Indikator mengenai fasilitas pelayanan (baik online maupun tatap muka) juga mendapat apresiasi baik dari responden. Sebanyak 63% menyatakan Setuju atau Sangat Setuju bahwa fasilitas pelayanan bersih, nyaman, dan rapi. Penilaian Netral sebesar 13% masih menunjukkan adanya ruang perbaikan, meskipun penilaian negatif tetap rendah (5%). Hal ini mengindikasikan kenyamanan sebagai salah satu aspek yang dirasakan cukup kuat oleh pengguna.

Fasilitas pelayanan (online dan tatap muka) bersih, nyaman, dan rapi.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	CTS	2	2.0	2.0	5.0
	N	13	12.9	13.0	18.0
	CS	19	18.8	19.0	37.0
	S	27	26.7	27.0	64.0
	SS	36	35.6	36.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		

Total	101	100.0		
-------	-----	-------	--	--

4.2.1.2. Reliability (Keandalan)

5.4. Proses pelayanan melalui SiMBG berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan.

Pada indikator ketepatan waktu pelayanan, persepsi positif mencapai 63% (S dan SS), yang menunjukkan bahwa proses layanan SiMBG dinilai berjalan sesuai jadwal. Penilaian cukup (22%) dan netral (11%) menunjukkan bahwa meskipun masih ada sebagian pengguna yang merasakan ketidaksesuaian jadwal, secara umum ketepatan waktu pelayanan sudah dianggap memadai.

Proses pelayanan melalui SiMBG berjalan sesuai jadwal yang ditetapkan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	2	2.0	2.0	4.0
	N	11	10.9	11.0	15.0
	CS	22	21.8	22.0	37.0
	S	29	28.7	29.0	66.0
	SS	34	33.7	34.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
	Total	101	100.0		

5.5. Data dan dokumen yang diunggah melalui SiMBG diproses dengan benar

Indikator lain yang relevan dengan keandalan adalah pemrosesan data dan dokumen. Sebanyak 66% responden menilai SiMBG memproses data dengan benar. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup besar terhadap sistem. Dengan hanya 7% penilaian negatif, dapat disimpulkan bahwa reliability aplikasi berada pada kategori baik.

Data dan dokumen yang diunggah melalui SiMBG diproses dengan benar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	1	1.0	1.0	4.0
	CTS	3	3.0	3.0	7.0
	N	8	7.9	8.0	15.0
	CS	19	18.8	19.0	34.0
	S	30	29.7	30.0	64.0
	SS	36	35.6	36.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.6. Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan dan harapan pengguna

Namun, indikator terkait hasil pelayanan sesuai ketentuan dan harapan memperlihatkan variasi jawaban yang lebih signifikan. Selain penilaian positif sebesar 61%, masih terdapat 23% responden yang menyatakan Tidak Setuju dan 5% Sangat Tidak Setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa hasil pelayanan sudah sesuai ketentuan, masih ada kelompok pengguna yang belum sepenuhnya puas terhadap hasil akhir layanan yang diperoleh.

Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan dan harapan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	23	22.8	23.0	28.0
	CTS	1	1.0	1.0	29.0
	N	10	9.9	10.0	39.0
	S	28	27.7	28.0	67.0
	SS	33	32.7	33.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
	Missing	System	1	1.0	
Total		101	100.0		

4.2.1.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

5.7. Petugas SiMBG merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat

Pada dimensi responsiveness, indikator kecepatan petugas dalam merespons pertanyaan atau keluhan mendapatkan penilaian positif sebesar 62%. Dengan persentase negatif yang kecil (6%), dapat disimpulkan bahwa responsivitas petugas termasuk baik. Hal ini diperkuat oleh indikator berikutnya terkait akses komunikasi, yang menunjukkan penilaian positif tertinggi dengan total 69%. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat terbantu melalui saluran komunikasi yang mudah diakses.

Petugas SiMBG merespons pertanyaan atau keluhan dengan cepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	CTS	3	3.0	3.0	6.0
	N	10	9.9	10.0	16.0
	CS	22	21.8	22.0	38.0
	S	33	32.7	33.0	71.0
	SS	29	28.7	29.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.8. Terdapat saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pengguna (chat, email, telepon).

Indikator mengenai kemudahan akses juga menunjukkan hasil positif (69% penilaian setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses pelayanan relatif muda, meskipun masih terdapat 9% responden yang netral dan 3% negatif yang menunjukkan adanya sebagian pengguna yang mungkin pernah mengalami kesulitan dalam akses

Terdapat saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pengguna (chat, email, telepon).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	N	9	8.9	9.0	12.0
	CS	19	18.8	19.0	31.0
	S	30	29.7	30.0	61.0
	SS	39	38.6	39.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.9. Pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan

Indikator mengenai kecepatan pelayanan juga menunjukkan hasil positif (62% penilaian setuju). Hal ini mengindikasikan bahwa proses pelayanan relatif cepat dan tidak memakan waktu lama, meskipun masih terdapat 11% responden yang netral dan 5% negatif yang menunjukkan adanya sebagian pengguna yang mungkin pernah mengalami keterlambatan.

Pengguna tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	3	3.0	3.0	5.0
	N	11	10.9	11.0	16.0
	CS	22	21.8	22.0	38.0
	S	23	22.8	23.0	61.0
	SS	39	38.6	39.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
	Missing	System	1	1.0	
Total		101	100.0		

4.2.1.4. Assurance (Jaminan)

5.10. Petugas SiMBG memiliki kompetensi dalam memberikan informasi yang akurat

Pada indikator assurance, yaitu kompetensi petugas, 62% responden menilai bahwa petugas memiliki kemampuan memberikan informasi akurat. Penilaian Cukup Setuju sebesar 23% menunjukkan kepercayaan umum bahwa petugas telah menjalankan fungsinya dengan baik.

Petugas SiMBG memiliki kompetensi dalam memberikan informasi yang akurat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	CTS	1	1.0	1.0	5.0
	N	10	9.9	10.0	15.0
	CS	23	22.8	23.0	38.0
	S	28	27.7	28.0	66.0
	SS	34	33.7	34.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.11. Pengguna merasa aman dalam mengirimkan data pribadi melalui SiMBG

Indikator keamanan data pribadi menghasilkan 57% penilaian positif. Meskipun demikian, nilai netral (14%) cukup tinggi, mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih ragu terhadap keamanan data pada aplikasi SiMBG. Namun nilai negatif tetap rendah (4%), sehingga secara umum aspek keamanan dinilai cukup baik.

Pengguna merasa aman dalam mengirimkan data pribadi melalui SiMBG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0

	TS	1	1.0	1.0	3.0
	CTS	1	1.0	1.0	4.0
	N	14	13.9	14.0	18.0
	CS	25	24.8	25.0	43.0
	S	28	27.7	28.0	71.0
	SS	29	28.7	29.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.12. Petugas Bersikap Sopan Dan Profesional Dalam Melayani Pengguna

Pada dimensi empathy, indikator sikap sopan dan profesional petugas memperoleh penilaian positif tertinggi, yaitu 70%. Hal ini menunjukkan interaksi petugas dengan pengguna sangat baik dan menjadi salah satu keunggulan dalam pelayanan. Selain itu, indikator perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna juga menunjukkan hasil positif (63%), meskipun terdapat 13% responden netral dan 4% memberikan penilaian negatif.

Petugas bersikap sopan dan profesional dalam melayani pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	CTS	1	1.0	1.0	4.0
	N	10	9.9	10.0	14.0
	CS	16	15.8	16.0	30.0
	S	32	31.7	32.0	62.0
	SS	38	37.6	38.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

4.2.1.4. Empathy (Empati)

5.13. Petugas SiMBG memperhatikan kebutuhan khusus dari setiap pengguna.

Indikator perhatian khusus menghasilkan 63% penilaian positif. Meskipun demikian, nilai netral (13%) cukup tinggi, mengindikasikan bahwa sebagian pengguna masih ragu terhadap Petugas SiMBG memperhatikan kebutuhan khusus dari setiap pengguna. Namun nilai negatif tetap rendah (4%), sehingga secara umum ini dinilai cukup baik.

Petugas SiMBG memperhatikan kebutuhan khusus dari setiap pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	2	2.0	2.0	4.0
	N	13	12.9	13.0	17.0
	CS	20	19.8	20.0	37.0
	S	32	31.7	32.0	69.0
	SS	31	30.7	31.0	100.0
	Total		100	99.0	100.0
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

5.14. Jadwal pelayanan disesuaikan dengan kenyamanan pengguna.

Indikator lain terkait fleksibilitas, yaitu kesesuaian jadwal pelayanan dengan kenyamanan pengguna, menunjukkan 60% penilaian positif. Hal ini mengindikasikan bahwa jadwal yang diterapkan cukup menyesuaikan kebutuhan pengguna.

Jadwal pelayanan disesuaikan dengan kenyamanan pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	1	1.0	1.0	3.0
	N	10	9.9	10.0	13.0
	CS	27	26.7	27.0	40.0
	S	28	27.7	28.0	68.0

	SS	32	31.7	32.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

- Pengguna merasa diperhatikan dan didengarkan dengan baik

Terakhir, indikator pengguna merasa diperhatikan dan didengarkan memberikan hasil positif sebesar 60%, Cukup Setuju sebesar 28%, dan negatif hanya 4%. Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan SIMBG cukup kuat dirasakan oleh pengguna.

Pengguna merasa diperhatikan dan didengarkan dengan baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	2	2.0	2.0	4.0
	N	8	7.9	8.0	12.0
	CS	28	27.7	28.0	40.0
	S	27	26.7	27.0	67.0
	SS	33	32.7	33.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Secara keseluruhan, hasil uji deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Hampir seluruh indikator mendapatkan penilaian positif di atas 55%, dengan dominasi kategori Setuju dan Sangat Setuju. Aspek-aspek yang paling unggul adalah profesionalitas petugas, akses komunikasi yang mudah, dan kenyamanan fasilitas layanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa indikator yang memerlukan perhatian, terutama pada kesesuaian hasil pelayanan dengan harapan pengguna dan tingkat keamanan data menurut sebagian kecil responden.

Temuan ini memberikan gambaran empiris bahwa kualitas pelayanan SIMBG telah berjalan dengan cukup baik, namun perbaikan tetap diperlukan untuk meningkatkan konsistensi hasil pelayanan dan memperkuat kepercayaan pengguna pada aspek-aspek tertentu.

ii. **Variabel Trust**

Variabel trust dalam penelitian ini menggambarkan sejauh mana pengguna layanan SIMBG memiliki keyakinan terhadap keamanan sistem, kejujuran petugas, keandalan layanan, akurasi informasi, serta kemauan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Trust menjadi variabel penting karena menentukan kesediaan pengguna untuk mengambil risiko menggunakan sistem digital, sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Mayer, Davis & Schoorman (1995), bahwa kepercayaan melibatkan keyakinan terhadap ability, benevolence, dan integrity pihak yang dipercaya. Deskripsi indikator trust berikut ini menunjukkan bagaimana persepsi responden terhadap aspek-aspek tersebut.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, indikator pertama yaitu “Saya percaya bahwa SiMBG memproses data dengan aman dan rahasia” memperlihatkan tingkat kepercayaan yang sangat tinggi dari pengguna. Sebanyak 40% responden menyatakan *Sangat Setuju* dan 29% *Setuju*, sehingga total penilaian positif mencapai 69%. Penilaian *Cukup Setuju* sebesar 19%, sementara respon netral sebesar 9% menunjukkan adanya sebagian kecil responden yang masih ragu terhadap aspek keamanan data.

Penilaian negatif tergolong sangat rendah (STS 2%, CTS 1%), sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa aman dalam mengunggah data pribadi melalui sistem.

Saya percaya bahwa SiMBG memproses data dengan aman dan rahasia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	1	1.0	1.0	3.0
	N	9	8.9	9.0	12.0
	CS	19	18.8	19.0	31.0
	S	29	28.7	29.0	60.0
	SS	40	39.6	40.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator berikutnya, “Saya yakin bahwa petugas SiMBG bertindak dengan jujur dan transparan”, juga menunjukkan tingkat trust yang tinggi. Proporsi penilaian *Sangat Setuju* mencapai 41%, sementara *Setuju* berada pada 25%, sehingga total penilaian positif mencapai 66%. Nilai *Cukup Setuju* berada pada 21%, dan *Netral* sebesar 9%, menunjukkan bahwa sebagian pengguna menilai petugas memiliki integritas dan kejujuran yang baik. Penilaian negatif hanya berkisar 3% (STS, TS, CTS), menandakan bahwa aspek kejujuran dan transparansi petugas dinilai baik oleh responden.

Saya yakin bahwa petugas SiMBG bertindak dengan jujur dan transparan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	CTS	1	1.0	1.0	4.0
	N	9	8.9	9.0	13.0
	CS	21	20.8	21.0	34.0
	S	25	24.8	25.0	59.0

	SS	41	40.6	41.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Pada indikator ketiga, yaitu “Saya merasa yakin bahwa layanan SiMBG dapat diandalkan kapan saja”, persepsi positif kembali mendominasi. Sebanyak 40% responden memilih *Sangat Setuju*, dan 25% memilih *Setuju*, sehingga total penilaian positif mencapai 65%. Penilaian *Cukup Setuju* sebesar 21%, dan *Netral* sebesar 11%, menunjukkan bahwa sistem dinilai cukup stabil dan dapat diakses sesuai kebutuhan. Penilaian negatif sangat rendah (3% STS), sehingga menggambarkan bahwa keandalan SiMBG relatif terjaga.

Saya merasa yakin bahwa layanan SiMBG dapat diandalkan kapan saja.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	N	11	10.9	11.0	14.0
	CS	21	20.8	21.0	35.0
	S	25	24.8	25.0	60.0
	SS	40	39.6	40.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator keempat, “Saya percaya bahwa informasi dari SiMBG selalu akurat dan terpercaya”, mendapatkan penilaian positif sebesar 67% (SS 35%, S 32%). Nilai *Cukup Setuju* mencapai 18%, sedangkan *Netral* 12%. Tanggapan negatif sangat kecil (STS 2%, TS 1%), sehingga dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai informasi yang disediakan aplikasi SiMBG cukup akurat, lengkap, dan dapat diandalkan sebagai dasar pengajuan perizinan.

Saya percaya bahwa informasi dari SiMBG selalu akurat dan terpercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	12	11.9	12.0	15.0
	CS	18	17.8	18.0	33.0
	S	32	31.7	32.0	65.0
	SS	35	34.7	35.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator terakhir dalam variabel trust adalah “Saya memiliki keyakinan tinggi untuk terus menggunakan layanan SiMBG”, yang mencerminkan loyalitas dan keberlanjutan penggunaan sistem. Sebanyak 33% responden menyatakan *Sangat Setuju*, dan 32% *Setuju*, sehingga penilaian positif mencapai 65%. Nilai *Cukup Setuju* sebesar 20%, dan *Netral* sebesar 9%, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna bersedia melanjutkan penggunaan layanan ini. Penilaian negatif tercatat sangat rendah (STS 2%, CTS 3%), menunjukkan tingkat penerimaan sistem yang baik.

Saya memiliki keyakinan tinggi untuk terus menggunakan layanan SiMBG.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	3	3.0	3.0	5.0
	N	9	8.9	9.0	14.0
	CS	20	19.8	20.0	34.0
	S	32	31.7	32.0	66.0
	SS	34	33.7	34.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa tingkat trust pengguna terhadap SiMBG berada pada kategori tinggi. Mayoritas indikator berada pada rentang 60%–70% penilaian positif, menggambarkan bahwa pengguna memiliki keyakinan kuat terhadap keamanan data, integritas petugas, keandalan sistem, dan akurasi informasi. Tingginya trust ini juga berpotensi memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, sesuai dengan peran trust sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa SiMBG telah mampu menumbuhkan rasa aman, percaya, dan penerimaan sistem yang baik di kalangan pengguna layanan perizinan bangunan gedung.

iii. Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengukur sejauh mana pengguna merasa puas terhadap berbagai aspek layanan SiMBG, mulai dari kecepatan pelayanan, kualitas informasi, kesesuaian pengalaman dengan harapan, niat untuk merekomendasikan, hingga penilaian umum terhadap keseluruhan pelayanan yang diterima. Kepuasan pengguna merupakan respon evaluatif yang mencerminkan perbandingan antara harapan awal dan pengalaman nyata yang dirasakan selama menggunakan layanan SiMBG.

Secara umum, hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SiMBG berada pada kategori tinggi, dengan dominasi penilaian *Setuju* dan *Sangat Setuju* pada seluruh indikator. Berikut

adalah penjabaran lengkap berdasarkan hasil distribusi frekuensi pada setiap pernyataan.

Indikator pertama, yaitu “Saya puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan melalui SiMBG”, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap waktu layanan yang diberikan. Sebanyak 33% responden menyatakan *Setuju* dan 26% *Sangat Setuju*, sehingga total penilaian positif mencapai 59%. Nilai *Cukup Setuju* berada pada 25%, sementara respon netral sebesar 14%. Penilaian negatif hanya terdiri dari 2% *Sangat Tidak Setuju*, tanpa adanya respon *Tidak Setuju*. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna menyatakan bahwa SiMBG telah memberikan pelayanan yang cukup cepat dan memenuhi ekspektasi mereka.

Saya puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan melalui SiMBG.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	N	14	13.9	14.0	16.0
	CS	25	24.8	25.0	41.0
	S	33	32.7	33.0	74.0
	SS	26	25.7	26.0	100.0
	Total		100	99.0	100.0
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator kedua, “Saya puas dengan kualitas informasi dan hasil pelayanan SiMBG”, memperoleh tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibanding indikator lainnya. Sebanyak 45% responden menyatakan *Sangat Setuju* dan 26% *Setuju*, sehingga total penilaian positif mencapai 71%. Penilaian *Cukup*

Setuju berada pada 15%, sedangkan *Netral* sebesar 11%. Persentase negatif sangat kecil (*STS* 2% dan *TS* 1%). Temuan ini mengindikasikan bahwa baik informasi yang diberikan maupun hasil akhir proses pelayanan dianggap sesuai, akurat, dan memuaskan bagi sebagian besar pengguna.

Saya puas dengan kualitas informasi dan hasil pelayanan SiMBG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	N	11	10.9	11.0	14.0
	CS	15	14.9	15.0	29.0
	S	26	25.7	26.0	55.0
	SS	45	44.6	45.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator ketiga, "Pengalaman saya menggunakan SiMBG sesuai dengan harapan saya", juga menunjukkan persepsi kepuasan yang sangat baik. Sebanyak 34% responden menyatakan *Sangat Setuju* dan 30% *Setuju*, sehingga penilaian positif mencapai 64%. Penilaian *Cukup Setuju* sebesar 20%, *Netral* sebesar 13%, dan penilaian negatif sangat kecil (*STS* 2%, *CTS* 1%). Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna dalam mengakses SiMBG sebagian besar sesuai dengan harapan mereka, baik dari aspek proses, keandalan, maupun hasil pelayanan.

Pengalaman saya menggunakan SiMBG sesuai dengan harapan saya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	1	1.0	1.0	3.0
	N	13	12.9	13.0	16.0
	CS	20	19.8	20.0	36.0

	S	30	29.7	30.0	66.0
	SS	34	33.7	34.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator berikutnya, “Saya akan merekomendasikan SiMBG kepada pihak lain”, menunjukkan tingkat kepuasan yang mengarah pada loyalitas dan niat berbagi pengalaman positif. Sebanyak 38% responden menyatakan *Sangat Setuju* dan 28% *Setuju*, dengan total 66% penilaian positif. Penilaian *Cukup Setuju* mencapai 25%, sementara *Netral* sebesar 7%. Penilaian negatif sangat rendah (STS 2%), menandakan bahwa sebagian besar pengguna memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan penggunaan SiMBG kepada orang lain. Hal ini menjadi indikator penting bahwa kepuasan pengguna cukup kuat dan berdampak pada niat untuk mempromosikan layanan.

Saya akan merekomendasikan SiMBG kepada pihak lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	N	7	6.9	7.0	9.0
	CS	25	24.8	25.0	34.0
	S	28	27.7	28.0	62.0
	SS	38	37.6	38.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Indikator terakhir, yaitu “Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan SiMBG”, menjadi gambaran umum tingkat kepuasan final pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 42% responden menyatakan

Sangat Setuju dan 27% *Setuju*, sehingga total kepuasan umum mencapai 69%, angka yang relatif tinggi. Penilaian *Cukup Setuju* berada pada 17%, sedangkan nilai netral 10% menunjukkan bahwa sebagian responden masih berada pada posisi evaluatif yang belum sepenuhnya positif. Penilaian negatif sangat rendah (STS 2%, CTS 2%), menggambarkan bahwa hanya sebagian kecil pengguna yang merasa belum puas.

Secara keseluruhan, saya puas dengan pelayanan SiMBG

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	CTS	2	2.0	2.0	4.0
	N	10	9.9	10.0	14.0
	CS	17	16.8	17.0	31.0
	S	27	26.7	27.0	58.0
	SS	42	41.6	42.0	100.0
	Total	100	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		101	100.0		

Secara keseluruhan, seluruh indikator pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan pola yang konsisten, yaitu dominasi respon positif pada rentang 59%–71%. Hal ini menegaskan bahwa pengguna secara umum merasa puas terhadap berbagai aspek layanan, mulai dari kecepatan proses, kualitas informasi, kesesuaian harapan, hingga kesan akhir penggunaan layanan SiMBG. Tingginya kepuasan ini juga memperkuat bahwa sistem SiMBG telah memberikan nilai tambah yang nyata bagi masyarakat dalam mengurus layanan persetujuan bangunan gedung. Temuan ini nantinya menjadi dasar penting dalam pengujian hubungan antara kualitas pelayanan, trust, dan kepuasan pengguna pada tahap analisis model struktural.

c. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap item pertanyaan mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Dalam penelitian ini, uji validitas dihitung menggunakan korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dengan skor total variabel (Corrected Item–Total Correlation). Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasi r hitung $> 0,30$ dengan signifikansi $< 0,05$ (Ghozali, 2016). Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS, seluruh item dalam variabel Kualitas Pelayanan (X1), Trust (Z), dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan nilai korelasi yang sangat tinggi serta signifikan pada level 0,01. Dengan demikian, seluruh item dapat dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

i. Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa seluruh indikator X1_1 hingga X1_15 memiliki nilai korelasi sangat tinggi terhadap skor total variabel Kualitas Pelayanan. Nilai Pearson Correlation berada pada rentang 0,885 hingga 0,990, yang seluruhnya jauh melampaui batas minimal 0,30, dan seluruh nilai signifikansi berada pada angka 0,000 ($< 0,01$). Item dengan nilai korelasi tertinggi antara lain X1_4 ($r = 0,989$), X1_3 ($r = 0,987$), X1_7 ($r = 0,986$), X1_13 ($r = 0,986$), dan X1_9 ($r = 0,984$). Sementara itu, item dengan korelasi terendah adalah X1_6 ($r =$

0,928), namun angka ini tetap sangat tinggi dan memenuhi kriteria validitas yang ditetapkan.

Item	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	r tabel (0,30)	Keterangan
X1 1	0.983	0.000	0.30	Valid
X1 2	0.964	0.000	0.30	Valid
X1 3	0.987	0.000	0.30	Valid
X1 4	0.989	0.000	0.30	Valid
X1 5	0.979	0.000	0.30	Valid
X1 6	0.928	0.000	0.30	Valid
X1 7	0.986	0.000	0.30	Valid
X1 8	0.967	0.000	0.30	Valid
X1 9	0.984	0.000	0.30	Valid
X1 10	0.981	0.000	0.30	Valid
X1 11	0.978	0.000	0.30	Valid
X1 12	0.976	0.000	0.30	Valid
X1 13	0.986	0.000	0.30	Valid
X1 14	0.980	0.000	0.30	Valid
X1 15	0.982	0.000	0.30	Valid

Nilai korelasi yang sangat besar ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki konsistensi yang sangat kuat dalam merefleksikan konstruk yang diukur. Hal ini berarti setiap pernyataan pada instrumen telah mampu menggambarkan persepsi responden mengenai kualitas layanan SiMBG, baik dari aspek tampilan aplikasi, keandalan sistem, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, maupun aspek empati layanan.

Karena seluruh item pada variabel X1 memiliki korelasi signifikan dan bernilai tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh 15 item variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis penelitian berikutnya.

ii. Validitas Variabel Trust (Z)

Uji validitas pada variabel Trust (Kepercayaan) yang terdiri dari 5 indikator (Z_1 hingga Z_5) menunjukkan hasil yang sangat kuat. Seluruh nilai korelasi Pearson berada pada kisaran 0,963 hingga 0,993, yang menunjukkan kemampuan item-item tersebut dalam mengukur konstruk trust secara sangat baik. Item dengan korelasi tertinggi adalah Z_2 ($r = 0,993$), disusul Z_3 dan Z_4 ($r = 0,990$), kemudian Z_1 ($r = 0,988$) dan Z_5 ($r = 0,987$). Seluruh nilai signifikansi berada pada angka 0,000, menunjukkan bahwa hubungan antara item dan skor total trust signifikan pada level 0,01.

Item	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	r tabel (0,30)	Keterangan
Z_1	0.988	0.000	0.30	Valid
Z_2	0.993	0.000	0.30	Valid
Z_3	0.990	0.000	0.30	Valid
Z_4	0.990	0.000	0.30	Valid
Z_5	0.987	0.000	0.30	Valid

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item trust telah mampu menggambarkan keyakinan responden terhadap keamanan data, integritas petugas, keandalan sistem, akurasi informasi, serta kesediaan mereka untuk terus menggunakan layanan SiMBG. Oleh karena itu, seluruh 5 item variabel Trust dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

iii. Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil uji validitas terhadap variabel Kepuasan Pengguna yang terdiri dari 5 indikator juga menunjukkan nilai korelasi yang sangat baik. Nilai

Pearson Correlation berada dalam rentang 0,916 hingga 0,986, dan semuanya signifikan pada tingkat 0,01. Item dengan nilai korelasi tertinggi adalah Y_3 dan Y_5 ($r = 0,986$), disusul Y_4 dan Y_2 ($r = 0,978$), kemudian Y_1 ($r = 0,967$). Tidak ada satu pun nilai korelasi yang berada di bawah kriteria minimum 0,30, sehingga seluruh item dapat diterima sebagai indikator yang valid.

Item	Pearson Correlation (r hitung)	Sig. (2-tailed)	r tabel (0,30)	Keterangan
Y_1	0.967	0.000	0.30	Valid
Y_2	0.978	0.000	0.30	Valid
Y_3	0.986	0.000	0.30	Valid
Y_4	0.978	0.000	0.30	Valid
Y_5	0.986	0.000	0.30	Valid

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap item pada variabel Kepuasan Pengguna telah mampu menggambarkan kepuasan responden terhadap kecepatan pelayanan, kualitas informasi, kesesuaian pengalaman, niat merekomendasikan, serta penilaian secara keseluruhan terhadap layanan SIMBG. Dengan demikian, seluruh indikator variabel Kepuasan Pengguna dinyatakan valid.

d. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal instrumen penelitian. Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha, dengan kriteria:

2.1 $\alpha \geq 0,70$ = reliabel (Hair et al., 2017)

2.2 $\alpha \geq 0,80$ = sangat reliabel

2.3 $0,60 \leq \alpha < 0,70$ = masih dapat diterima pada penelitian eksploratif

Hasil pengujian reliabilitas terhadap seluruh variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha berada di atas batas minimum 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis regresi dan pengujian hipotesis.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Kriteria a	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.781	16	≥ 0.70	Reliabel
Trust (Z)	0.839	6	≥ 0.70	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.837	6	≥ 0.70	Reliabel

Hasil uji reliabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.781, yang berada di atas batas 0.70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Hal ini berarti bahwa seluruh indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan mampu mengukur konstruk yang sama secara stabil.

Untuk variabel Trust (Z), nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.839, menandakan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Nilai ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Trust memiliki stabilitas pengukuran yang sangat kuat dan koheren dalam menggambarkan konstruk kepercayaan pengguna terhadap layanan SiMBG.

Sementara itu, variabel Kepuasan Pengguna (Y) memperoleh nilai Cronbach's Alpha 0.837, yang juga menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat kuat. Dengan demikian, seluruh item pada variabel Kepuasan Pengguna dapat dinyatakan konsisten dalam menggambarkan kepuasan

pengguna pada aspek kecepatan pelayanan, kualitas hasil, kesesuaian pengalaman, niat merekomendasikan, dan kepuasan keseluruhan.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan layak digunakan dalam analisis regresi, uji moderasi, serta pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

e. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linier berbasis Ordinary Least Squares (OLS), karena berpengaruh terhadap keabsahan pengujian statistik, khususnya uji t dan uji F.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan terhadap residual regresi menggunakan metode One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

2.4 Jika Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05, maka residual berdistribusi normal.

2.5 Jika Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05, maka residual tidak berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas ditunjukkan pada Tabel 4.11 berikut.

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov–Smirnov

Parameter	Nilai
N	100

Mean Residual	0.000000
Standard Deviation	0.671450
Most Extreme Difference (Absolute)	0.190
Most Extreme Difference (Positive)	0.190
Most Extreme Difference (Negative)	-0.144
Test Statistic	0.190
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.000
Kesimpulan Statistik	Tidak Normal

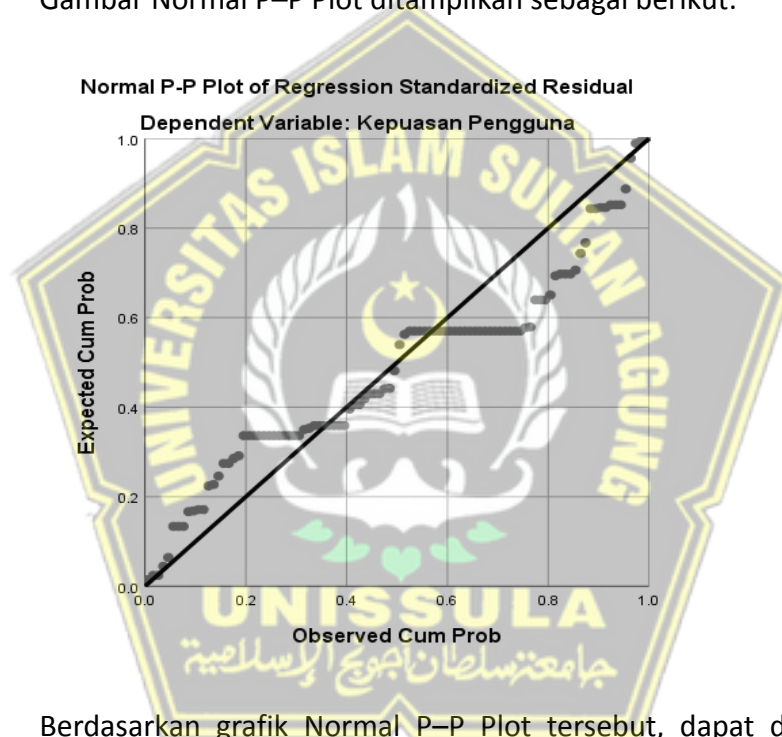
Berdasarkan Tabel 4.11, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) = 0.000, atau lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara statistik data residual tidak berdistribusi normal. Nilai Test Statistic sebesar 0.190 juga menunjukkan penyimpangan yang cukup besar dari distribusi normal ideal.

Meskipun demikian, dalam praktik penelitian sosial dan manajemen, ketidaknormalan residual tidak selalu menjadi masalah yang serius, terutama ketika jumlah sampel relatif besar ($n \geq 30$). Menurut Ghozali (2018), pada ukuran sampel yang memadai, analisis regresi linier tetap dapat digunakan karena estimasi koefisien regresi bersifat robust terhadap pelanggaran asumsi normalitas, khususnya ketika tujuan utama penelitian adalah pengujian hubungan antar variabel.

Dalam pengujian normalitas juga diperkuat dengan analisis visual melalui Normal P–P Plot dan histogram residual, yang menunjukkan bahwa sebaran residual cenderung mengikuti pola distribusi normal meskipun tidak sempurna. Oleh karena itu, model regresi dalam penelitian ini tetap layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Selain menggunakan uji statistik Kolmogorov–Smirnov, pengujian normalitas residual dalam penelitian ini juga diperkuat melalui analisis visual menggunakan grafik Normal Probability Plot (Normal P–P Plot). Analisis visual ini bertujuan untuk melihat secara lebih mendalam apakah pola sebaran residual regresi mengikuti distribusi normal, yang ditunjukkan oleh kedekatan titik-titik residual terhadap garis diagonal.

Gambar Normal P–P Plot ditampilkan sebagai berikut:

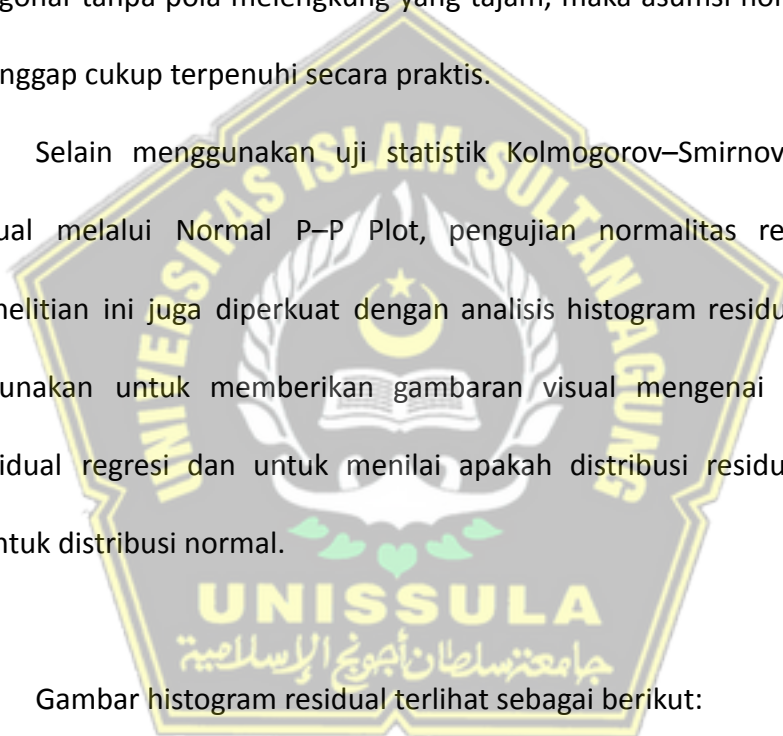


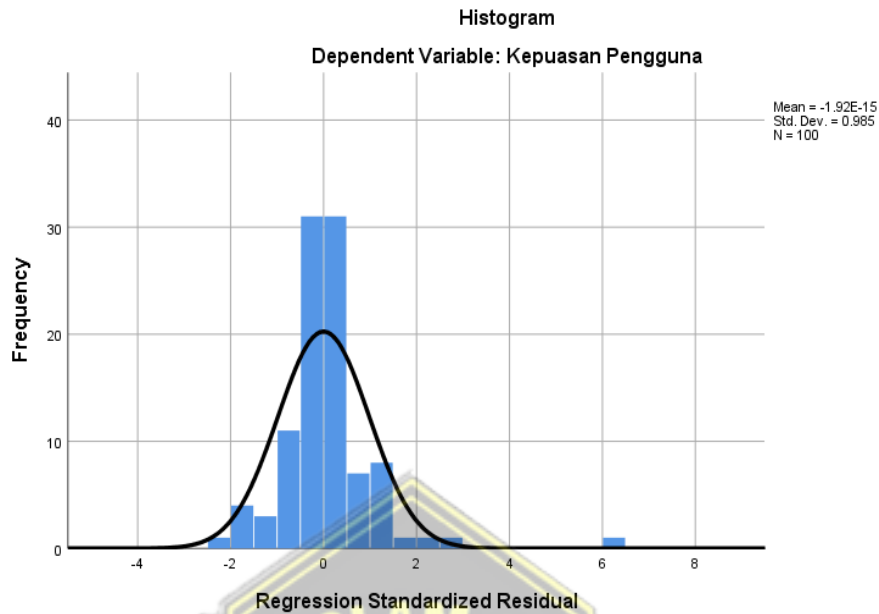
Berdasarkan grafik Normal P–P Plot tersebut, dapat diamati bahwa sebagian besar titik residual berada dan mengikuti arah garis diagonal, yang merepresentasikan distribusi normal teoretis. Meskipun terdapat beberapa titik yang menyimpang pada bagian awal dan akhir grafik, penyimpangan tersebut masih berada dalam batas yang wajar dan tidak menunjukkan pola ekstrem atau penyimpangan sistematis.

Pola sebaran ini mengindikasikan bahwa residual memiliki kecenderungan mengikuti distribusi normal secara umum, meskipun tidak sepenuhnya sempurna. Menurut Ghozali (2018), dalam analisis regresi linier, penilaian normalitas residual tidak hanya bergantung pada uji statistik semata, tetapi juga perlu mempertimbangkan pola visual melalui grafik P–P Plot dan histogram. Apabila titik-titik residual cenderung mengikuti garis diagonal tanpa pola melengkung yang tajam, maka asumsi normalitas dapat dianggap cukup terpenuhi secara praktis.

Selain menggunakan uji statistik Kolmogorov–Smirnov dan analisis visual melalui Normal P–P Plot, pengujian normalitas residual dalam penelitian ini juga diperkuat dengan analisis histogram residual. Histogram digunakan untuk memberikan gambaran visual mengenai pola sebaran residual regresi dan untuk menilai apakah distribusi residual mendekati bentuk distribusi normal.

Gambar histogram residual terlihat sebagai berikut:





Berdasarkan hasil pengamatan terhadap histogram, terlihat bahwa distribusi residual membentuk pola yang mendekati kurva lonceng (bell-shaped curve). Puncak histogram berada di sekitar nilai residual nol (0), yang menunjukkan bahwa sebagian besar residual berkumpul pada nilai yang relatif kecil dan terpusat di sekitar rata-rata. Pola ini merupakan karakteristik umum dari residual yang cenderung berdistribusi normal dalam analisis regresi linier.

Meskipun distribusi residual tidak sepenuhnya simetris, penyimpangan yang terlihat masih berada dalam batas yang wajar. Teridentifikasi adanya beberapa nilai residual yang menyimpang pada bagian ekor kanan (outlier), namun jumlahnya relatif sedikit dan tidak membentuk pola penyimpangan ekstrem. Keberadaan outlier dalam jumlah terbatas merupakan hal yang umum dalam data empiris dan tidak secara langsung mengindikasikan

pelanggaran serius terhadap asumsi normalitas, selama pola distribusi utama tetap mengikuti kurva normal.

Selain itu, kurva normal overlay (garis hitam) yang ditampilkan pada histogram menunjukkan bahwa sebaran residual secara umum mengikuti bentuk distribusi normal teoretis. Hal ini memperkuat temuan dari analisis Normal P–P Plot, di mana titik-titik residual cenderung mengikuti garis diagonal, serta menunjukkan bahwa penyimpangan normalitas yang terjadi bersifat ringan (minor deviation).

Dengan demikian, meskipun uji Kolmogorov–Smirnov secara statistik menunjukkan bahwa residual tidak berdistribusi normal secara sempurna, hasil analisis visual melalui histogram dan Normal P–P Plot menunjukkan bahwa residual memiliki kecenderungan mendekati distribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas residual dalam penelitian ini secara praktis dapat diterima, sehingga model regresi tetap layak digunakan untuk pengujian hipotesis dan penarikan kesimpulan penelitian.

- f. **Uji Regresi**
 - i. **Uji Regresi Sederhana (Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna)**

Uji regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil analisis dapat dilihat pada tabel Coefficients berikut.

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Sederhana X1 → Y

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	3.444	0.397	—	8.670	0.000
Kualitas Pelayanan (X1)	0.303	0.005	0.989	66.349	0.000

Interpretasi

Berdasarkan tabel tersebut, nilai koefisien regresi (B) = 0.303 dengan nilai t = 66.349 dan Sig. = 0.000 (< 0.05). Hal ini menunjukkan bahwa:

2.6 Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

2.7 Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.

2.8 Nilai Beta = 0.989 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan prediktor yang sangat kuat terhadap kepuasan.

Dengan demikian, hipotesis bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna **diterima**.

ii. Uji Regresi Moderasi (Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Trust sebagai Moderator)

Uji regresi moderasi digunakan untuk mengetahui apakah Trust (Z) mampu memperkuat atau memperlemah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna. Analisis dilakukan dengan memasukkan variabel interaksi X1 Z.

Tabel 4.13 Model Summary Moderasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0.994	0.988	0.988	0.682

Interpretasi Model Summary

2.9 Nilai R Square = 0.988, artinya model regresi moderasi mampu menjelaskan 98,8% variasi Kepuasan Pengguna.

2.10 Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Trust, dan interaksi keduanya merupakan kombinasi predictor yang sangat kuat.

Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Moderasi X1, Z dan X1 Z → Y

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.360	0.651	—	2.089	0.039
Kualitas Pelayanan (X1)	0.139	0.027	0.453	5.058	0.000
Trust (Z)	0.588	0.067	0.612	8.799	0.000
Kualitas Pelayanan * Trust (X1·Z)	0.000	0.000	-0.07	-1.16	0.248
			0	1	

Berdasarkan hasil analisis regresi moderasi, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna tetap menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan meskipun variabel trust dimasukkan ke dalam model. Hal ini tercermin dari nilai signifikansi 0.000 yang berada di bawah batas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara langsung tetap memberikan kontribusi yang kuat terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan SiMBG. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna, terlepas dari tingkat kepercayaan mereka.

Selanjutnya, variabel trust juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai

t sebesar 8.799 dengan signifikansi 0.000. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan integritas layanan SIMBG, semakin besar pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Trust dalam hal ini bertindak sebagai variabel yang berdiri sendiri dan berkontribusi langsung terhadap pembentukan kepuasan.

Namun demikian, ketika melihat pengaruh trust sebagai variabel moderasi pada hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna, hasil analisis menunjukkan bahwa variabel interaksi Kualitas Pelayanan*Trust tidak signifikan. Hal ini terlihat dari nilai t sebesar -1.161 dan signifikansi 0.248, yang berada jauh di atas ambang batas 0.05. Kondisi ini menunjukkan bahwa trust tidak mampu memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, trust dinyatakan tidak berperan sebagai moderator dalam hubungan tersebut.

Secara keseluruhan, meskipun trust terbukti meningkatkan kepuasan secara langsung, ia tidak berfungsi sebagai variabel yang memengaruhi kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Keadaan ini mengarah pada kesimpulan bahwa trust berperan sebagai quasi moderator, yaitu variabel yang signifikan secara langsung tetapi tidak signifikan dalam interaksi. Artinya, pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi memang cenderung lebih puas, tetapi kepercayaan tersebut tidak mengubah cara kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

g. Uji Hipotesis

i. Uji Hipotesis t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan (X1), Trust (Z), dan Interaksi Kualitas Pelayanan Trust (X1-Z) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil uji t ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.139	0.027	0.453	5.058	0.000	Signifikan
Trust (Z)	0.588	0.067	0.612	8.799	0.000	Signifikan
Interaksi X1-Z	0.000	0.000	-0.070	-1.161	0.248	Tidak signifikan

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan nilai t sebesar 5.058 dan nilai signifikansi 0.000 (< 0.05). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan SiMBG.

Variabel Trust (Kepercayaan) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai t sebesar 8.799 dengan signifikansi 0.000 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan, kejujuran, dan keandalan layanan SiMBG secara signifikan meningkatkan kepuasan mereka.

Sementara itu, variabel interaksi Kualitas Pelayanan*Trust memiliki nilai t sebesar -1.161 dengan signifikansi $0.248 (> 0.05)$, yang berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa trust tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Trust tetap berpengaruh langsung, tetapi tidak mengubah kekuatan hubungan antara kedua variabel tersebut.

ii. **Uji Hipotesis F (Uji Simultan)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan (X1), Trust (Z), dan interaksi Kualitas Pelayanan Trust (X1·Z) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Hasil uji F ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis F (ANOVA)

Sumber Varians	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3674.366	3	1224.789	2634.326	0.000
Residual	44.634	96	0.465	—	—
Total	3719.000	99	—	—	—

Hasil uji F menunjukkan nilai $F = 2634.326$ dengan nilai signifikansi $0.000 (< 0.05)$. Artinya, secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Trust (Z), dan interaksi Kualitas Pelayanan Trust (X1·Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Dengan kata lain, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna. Hal ini diperkuat oleh nilai R Square sebesar 0.988 , yang

berarti bahwa 98,8% perubahan Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Trust, dan interaksi keduanya.

Meskipun variabel interaksi tidak signifikan secara parsial, model secara keseluruhan tetap signifikan. Ini menunjukkan bahwa kombinasi variabel independen memberikan pengaruh substantif terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

h. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen—Kualitas Pelayanan (X_1), Trust (Z), serta variabel interaksi Kualitas Pelayanan*Trust—dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Hasil pengujian koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.994	0.988	0.988	0.682

Berdasarkan tabel di atas, nilai R sebesar 0.994 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan, Trust, dan interaksi keduanya terhadap Kepuasan Pengguna berada pada kategori sangat kuat. Nilai ini mendekati angka 1, sehingga menggambarkan bahwa model regresi memiliki tingkat korelasi yang hampir sempurna dalam menjelaskan variabel dependen.

Nilai R Square (R^2) sebesar 0.988 berarti bahwa 98,8% variasi yang terjadi pada Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh tiga variabel prediktor, yaitu:

2. Kualitas Pelayanan (X1)
3. Trust (Kepercayaan) (Z)
4. Interaksi Kualitas Pelayanan Trust

Sementara itu, 1,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini, yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti pengalaman sebelumnya, faktor regulasi, preferensi pribadi, atau kondisi teknis perangkat pengguna.

Nilai Adjusted R Square juga bernilai 0.988, yang berarti tidak terdapat perbedaan antara R^2 dan adjusted R^2 . Ini menunjukkan bahwa penambahan variabel dalam model tidak menimbulkan overfitting dan seluruh variabel independen memberikan kontribusi signifikan terhadap kestabilan model regresi yang digunakan.

Adapun nilai Std. Error of the Estimate sebesar 0.682 mengindikasikan tingkat kesalahan standar model relatif kecil jika dibandingkan dengan variasi data penelitian. Ini menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat akurasi prediksi yang sangat baik.

- i. **Pembahasan**
- i. **Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna layanan SiMBG. Temuan ini terlihat dari nilai signifikansi yang sangat kecil, yaitu 0.000, yang menegaskan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pengguna sangat menentukan tingkat kepuasan mereka. Secara teoretis, hasil ini sejalan dengan konsep dasar kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL, di mana kualitas pelayanan merupakan gabungan persepsi terhadap lima dimensi utama, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini tercermin kuat dalam indikator penelitian, seperti kemudahan tampilan aplikasi, keteraturan informasi, responsivitas petugas, kecepatan pemrosesan layanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat dan ramah. Di dalam konteks SiMBG, responden menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi, sehingga kepuasan terbentuk secara alami sebagaimana dikemukakan Kotler dan Keller (2016) bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan sesuai atau lebih baik dari harapan pengguna.

Temuan penelitian ini juga konsisten dengan berbagai studi terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam pembentukan kepuasan pengguna layanan publik. Sebagaimana menurut Florensia (2016) menemukan bahwa kualitas layanan yang baik akan langsung meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama pada layanan

yang berbasis digital. Hasil yang serupa juga ditemukan dalam penelitian Rusfiana dan Dewantoro (2016) yang mengidentifikasi bahwa keluhan masyarakat muncul ketika kualitas layanan rendah, dan kepuasan meningkat ketika kualitas layanan diperbaiki, terutama dalam aspek kecepatan dan transparansi. Bahkan dalam penelitian terbaru oleh Wijaya (2020), layanan OSS dan sistem perizinan digital lain menunjukkan bahwa kejelasan informasi serta stabilitas sistem merupakan faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat dan mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan merupakan pilar utama kepuasan dalam layanan perizinan berbasis teknologi seperti SiMBG.

Selain kualitas pelayanan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa Trust atau kepercayaan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai t yang mencapai 8.799 dengan signifikansi 0.000 mengindikasikan bahwa pengguna sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem SiMBG, baik dalam hal keamanan data, kejujuran petugas, maupun keandalan sistem dalam beroperasi. Hasil ini selaras dengan teori trust yang dikemukakan Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menjelaskan bahwa trust terbentuk dari tiga komponen utama yaitu ability, benevolence, dan integrity. Ability tampak pada kemampuan petugas dan sistem untuk memberikan layanan yang akurat dan cepat. Benevolence tersirat pada sikap ramah, kesediaan membantu, dan perhatian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Sementara integrity terlihat dari

konsistensi petugas dalam menjaga prosedur yang sesuai, transparansi informasi, serta jaminan bahwa data pribadi pengguna aman dan tidak disalahgunakan. Ketiga komponen ini hadir kuat dalam indikator penelitian dan membangun rasa percaya yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Handayani (2019) menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan variabel yang paling menentukan dalam kepuasan layanan e-government, terutama berkaitan dengan keamanan data dan risiko yang dirasakan. Hal serupa juga ditemukan oleh Sari dan Prasetyo (2021) yang menegaskan bahwa masyarakat lebih puas ketika mereka meyakini bahwa layanan digital pemerintah dikelola secara profesional dan aman. Penelitian Wibowo (2020) juga menyebutkan bahwa pada aplikasi layanan perizinan, trust menjadi faktor pemicu utama peningkatan kepuasan karena pengguna merasa data mereka aman dan proses yang berjalan tidak manipulatif. Dengan demikian, hasil penelitian ini kembali menegaskan betapa pentingnya trust dalam membentuk kepuasan pengguna, terutama dalam pelayanan publik berbasis digital yang menuntut keamanan dan transparansi tinggi.

Namun, hasil yang menarik dan menjadi pembeda dalam penelitian ini adalah temuan bahwa Trust tidak berperan sebagai variabel moderasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi variabel interaksi $X1*Z$ sebesar 0.248 yang jauh di atas batas 0.05. Dengan demikian, trust tidak memperkuat atau memperlemah hubungan

antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa trust bekerja sebagai variabel independen, bukan moderator. Artinya, meskipun pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih puas, trust tidak mengubah cara mereka merasakan dan mengevaluasi kualitas pelayanan. Pengguna tetap memberi penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman langsung, bukan berdasarkan tingkat kepercayaan terhadap sistem atau petugas.

Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan kegagalan trust sebagai moderator dalam layanan publik digital. Putra (2020) menemukan bahwa trust tidak memoderasi hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dalam layanan SIM online, meskipun trust tetap signifikan secara langsung terhadap kepuasan. Yuliana (2019) juga menemukan bahwa trust tidak memoderasi hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dalam layanan e-procurement. Hal ini disebabkan oleh karakteristik pelayanan publik yang cenderung menempatkan trust sebagai faktor yang berdiri sendiri, tidak terkait langsung dengan cara pengguna menilai kualitas pelayanan. Berbeda dengan industri komersial—seperti perbankan digital—di mana trust dapat memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna sebagaimana ditemukan oleh Arifin (2021). Dalam konteks layanan pemerintah, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan biasanya lebih objektif dan terfokus pada kinerja nyata, bukan pada tingkat kepercayaan.

Dengan gambaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan trust merupakan dua variabel yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan SiMBG, namun trust tidak terbukti sebagai moderator. Pengguna tetap menilai kualitas layanan berdasarkan aspek teknis, prosedural, dan operasional, sementara trust lebih berfungsi sebagai faktor psikologis yang berdampak langsung tetapi tidak mengubah kekuatan pengaruh kualitas pelayanan. Hasil ini memberikan kontribusi teoretis dan empiris yang penting, terutama dalam memahami dinamika layanan publik berbasis digital, serta memberikan masukan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus membangun kepercayaan masyarakat secara paralel.

ii. Kualitas Pelayanan dimoderasi oleh Trust berpengaruh terhadap Kepuasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel moderasi Trust tidak berpengaruh signifikan dalam memperkuat ataupun memperlemah hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna. Hal ini tercermin dari nilai signifikansi interaksi Kualitas Pelayanan*Trust sebesar 0.248, yang lebih besar dari batas signifikansi 0.05. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan SiMBG cukup tinggi, trust tidak mampu mengubah arah ataupun kekuatan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan kata lain, pengguna menilai kualitas pelayanan dan membentuk kepuasan

terutama berdasarkan pengalaman langsung terhadap performa layanan, bukan berdasarkan tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem ataupun petugas.

Secara teoretis, hasil ini memberikan gambaran menarik ketika dibandingkan dengan teori trust Mayer, Davis & Schoorman (1995). Dalam teori tersebut dijelaskan bahwa trust dapat berperan dalam mengubah cara individu menilai suatu tindakan atau layanan melalui aspek ability, benevolence, dan integrity. Namun, pada konteks layanan publik seperti SiMBG, trust tampaknya tidak menjadi faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diterima. Pengguna tetap mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan efisiensi proses, kejelasan informasi, kecepatan layanan, dan kompetensi petugas yang mereka hadapi langsung, bukan melalui rasa percaya yang bersifat psikologis. Hal ini mengindikasikan bahwa trust bekerja secara independen dalam membentuk kepuasan, tetapi tidak berfungsi sebagai kacamata tambahan yang mengubah interpretasi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

Jika dilihat dari perspektif empiris, temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada SiMBG lebih bersifat objektif dalam persepsi masyarakat. Pengguna menilai kualitas layanan dari aspek operasional, seperti kemudahan aplikasi, ketepatan proses, dan profesionalitas petugas. Kepercayaan mereka, meskipun penting, tidak secara otomatis memperkuat pengalaman mereka terhadap layanan tersebut. Hal ini menjelaskan

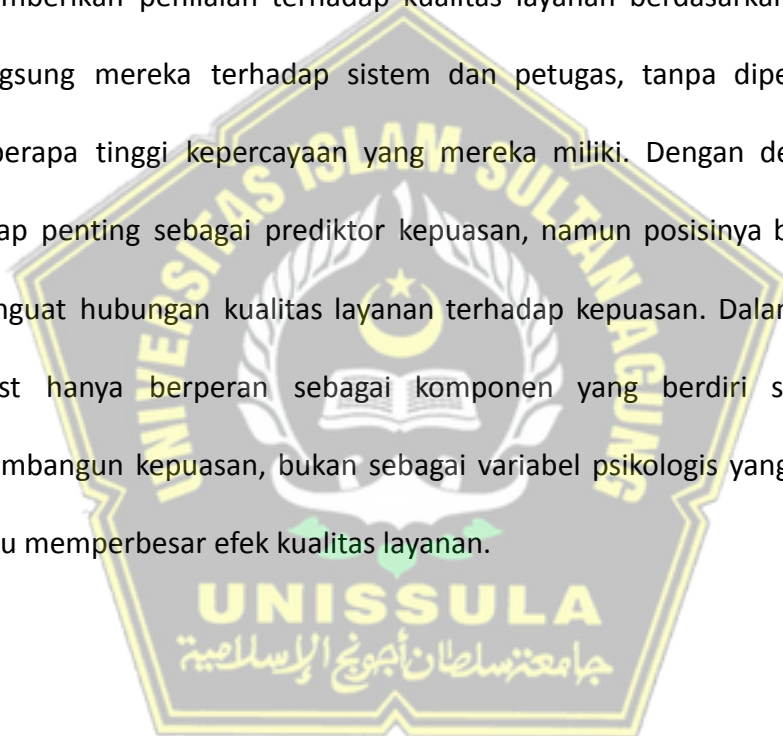
mengapa variabel interaksi tidak menunjukkan pengaruh signifikan: trust tidak berperan sebagai pemicu yang memperkuat atau memperlemah kepuasan pengguna ketika kualitas layanan berubah.

Ketidaksignifikanan trust sebagai moderator sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian Putra (2020) pada layanan SIM Online menunjukkan pola serupa, di mana trust memang berpengaruh langsung terhadap kepuasan, tetapi gagal bertindak sebagai moderator antara kualitas layanan dan kepuasan. Yuliana (2019) yang meneliti layanan e-procurement juga memperoleh hasil bahwa trust tidak memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa dalam layanan publik, pengguna cenderung menilai kualitas pelayanan secara terpisah dari trust, karena faktor pelayanan dianggap lebih konkret dan terukur dibandingkan trust, yang lebih bersifat abstrak dan psikologis.

Namun, hasil ini berbeda dengan beberapa penelitian pada sektor komersial, seperti sektor perbankan digital atau e-commerce. Arifin (2021), misalnya, menemukan trust sebagai moderator yang signifikan, karena pada layanan komersial tingkat risiko yang dirasakan lebih besar sehingga kepercayaan memainkan peran penting dalam mengarahkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Perbedaan konteks ini menunjukkan bahwa karakteristik layanan publik seperti SiMBG yang beroperasi dengan standar resmi, regulasi ketat, dan prosedur baku menjadikan kualitas

pelayanan sebagai faktor yang jauh lebih dominan dan jelas dalam membentuk kepuasan pengguna dibandingkan trust yang bersifat lebih subyektif.

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam layanan publik digital tidak serta merta dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna dalam konteks interaksi variabel. Pengguna akan tetap memberikan penilaian terhadap kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung mereka terhadap sistem dan petugas, tanpa dipengaruhi oleh seberapa tinggi kepercayaan yang mereka miliki. Dengan demikian, trust tetap penting sebagai prediktor kepuasan, namun posisinya bukan sebagai penguat hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan. Dalam konteks ini, trust hanya berperan sebagai komponen yang berdiri sendiri dalam membangun kepuasan, bukan sebagai variabel psikologis yang memoderasi atau memperbesar efek kualitas layanan.



BAB V

PENUTUP

2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian yang merujuk pada dua rumusan masalah dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 4.1. Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai signifikansi sebesar 0.000 dengan koefisien beta positif mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem dan petugas SiMBG—baik dari aspek tampilan aplikasi, kejelasan informasi, kecepatan proses, kompetensi petugas, maupun responsivitas layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam pemanfaatan layanan perizinan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) berbasis digital. Dengan demikian, rumusan masalah pertama yang mempertanyakan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna telah terjawab secara empiris bahwa pengaruh tersebut nyata dan signifikan.

4.2. Trust memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, namun tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna. Variabel interaksi antara Kualitas Pelayanan dan Trust menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0.248 (>0.05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna tidak memperkuat maupun memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Dengan kata lain, meskipun kepercayaan terhadap keamanan data, kejujuran petugas, dan keandalan sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna, trust tidak mengubah cara pengguna menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Oleh karena itu, rumusan masalah kedua dapat disimpulkan bahwa trust tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan.

3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Trust terhadap Kepuasan Pengguna layanan Sistem Informasi Persetujuan Bangunan Gedung (SiMBG), beberapa saran dapat diberikan sebagai upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan di masa yang akan datang. Saran-saran ini ditujukan kepada pihak instansi penyelenggara layanan, pengambil kebijakan, serta peneliti selanjutnya.

- Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek-aspek yang berkaitan dengan kecepatan respons, kejelasan

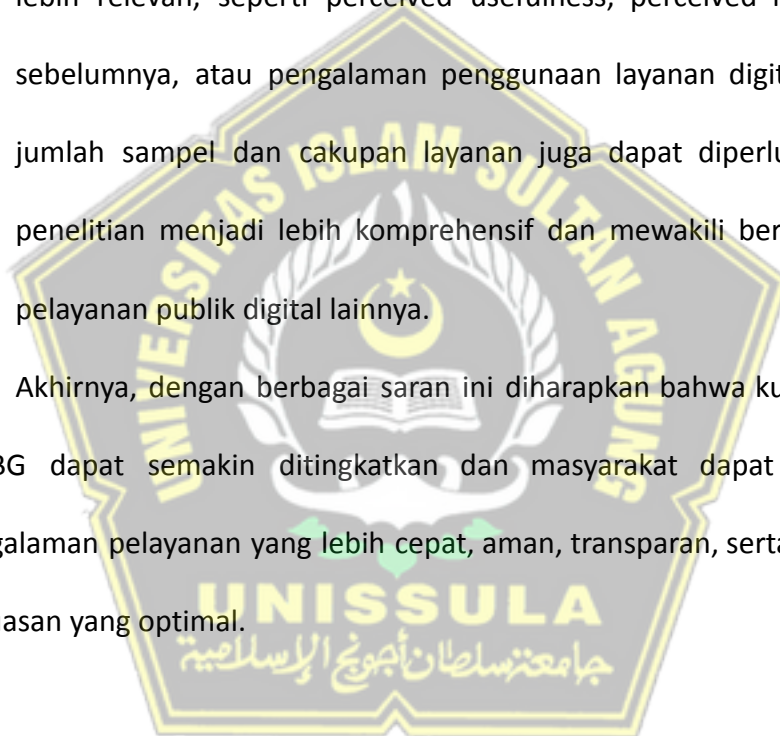
informasi, dan kemudahan penggunaan aplikasi SiMBG. Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan telah dinilai baik oleh pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung dalam menggunakan sistem. Oleh karena itu, peningkatan fitur aplikasi, penyederhanaan alur permohonan, serta penguatan kapasitas petugas front-office dan admin teknis perlu menjadi prioritas agar pelayanan semakin efektif dan efisien.

- Trust terbukti berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa trust tidak memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Hal ini menjadi indikasi bahwa kepercayaan masyarakat harus terus dibangun secara mandiri melalui transparansi proses, keamanan data, dan konsistensi pelayanan. Instansi penyelenggara layanan disarankan untuk memperkuat aspek keamanan sistem digital, meningkatkan perlindungan data pribadi, serta memperjelas informasi terkait standar operasional untuk menumbuhkan kepercayaan publik secara berkelanjutan. Penyampaian informasi berkala mengenai keamanan sistem dan pembaruan aplikasi juga penting untuk menjaga persepsi positif masyarakat.
- Diperlukan strategi komunikasi pelayanan publik yang lebih terbuka dan adaptif. Mengingat trust merupakan faktor psikologis yang berkembang melalui interaksi dan pengalaman, petugas layanan perlu lebih proaktif dalam menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan, serta membantu

pengguna dengan sikap profesional dan empatik. Penguatan budaya pelayanan prima secara internal perlu terus dilakukan melalui pelatihan, evaluasi berkala, dan pengawasan kinerja.

- Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki ruang untuk pengembangan. Variabel trust yang tidak berhasil menjadi moderator membuka peluang untuk menguji variabel moderasi lain yang mungkin lebih relevan, seperti perceived usefulness, perceived risk, kepuasan sebelumnya, atau pengalaman penggunaan layanan digital. Selain itu, jumlah sampel dan cakupan layanan juga dapat diperluas agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif dan mewakili berbagai konteks pelayanan publik digital lainnya.

Akhirnya, dengan berbagai saran ini diharapkan bahwa kualitas layanan SiMBG dapat semakin ditingkatkan dan masyarakat dapat memperoleh pengalaman pelayanan yang lebih cepat, aman, transparan, serta memberikan kepuasan yang optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan trust sebagai variabel moderasi pada layanan perbankan digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 115–128.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Flavián, C., Guinalú, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information & Management*, 43(1), 1–14.
- Florensia, D. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 45–53.
- Florensia, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 115–124.
- Gefen, D. (2002). Customer loyalty in e-commerce. *Journal of the Association for Information Systems*, 3(1), 27–51.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Handayani, S. (2019). Peran kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada layanan e-government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(3), 210–223.
- Hardin, R. (2006). *Trust*. Polity Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lee, M. K., & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 75–91.
- Mardiasmo. (2018). *Manajemen publik*. Andi.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.

- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, 13(3), 334–359.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- Nugroho, D., & Fadhila, I. (2021). Evaluasi implementasi aplikasi perizinan daerah berbasis digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 45–56.
- Parasuraman, A. (2001). Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 40–49.
- Parasuraman, A. (2001). Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 40–49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pavlou, P. A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: Integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 69–103.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Pendataan Bangunan Gedung.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung.
- Putra, R. A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan trust sebagai variabel moderasi pada layanan SIM Online. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(2), 98–110.
- Rachmawati, D. (2020). Analisis kualitas pelayanan Online Single Submission (OSS) terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 33–42.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393–404.
- Rusfiana, A., & Dewantoro, A. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 77–88.

- Rusfiana, E., & Dewantoro, A. (2016). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 85–97.
- Sari, N. A., & Prasetyo, B. (2021). Pengaruh keamanan data dan transparansi terhadap trust dan kepuasan pengguna layanan e-government. *Jurnal Sistem Informasi*, 13(1), 55–66.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Suryani, N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepuasan pengguna layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 122–135.
- Suryani, N., & Setiawan, A. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan publik digital terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5(3), 112–124.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Wibowo, A. (2022). Evaluasi kualitas layanan aplikasi e-government. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(1), 45–59.
- Wibowo, D. (2020). Peran kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada sistem perizinan berbasis aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Informasi Publik*, 5(1), 33–42.
- Wijaya, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan OSS (Online Single Submission). *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(1), 25–40.
- Yuliana, S. (2019). Kualitas pelayanan dan trust dalam mempengaruhi kepuasan pengguna layanan e-procurement. *Jurnal Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah*, 4(1), 50–62.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Service marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (3rd ed.). McGraw-Hill.