

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA DENPASAR**

**Ni Putu Dian Cahayani Surya Dewi<sup>1</sup>, Jonathan Jacob Paul Latupeirissa<sup>2</sup>,**

**Ni Putu Yunita Anggreswari<sup>3</sup>, I Wayan Joniarta<sup>4</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Pendidikan Nasional

Email Korespondensi: dianchynii02@gmail.com

Email: jonathanlatupeirissa@undiknas.ac.id; tata.anggreswari@undiknas.ac.id;

wayanjoniarta@undiknas.ac.id

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of service quality at the Publik Service Mall (MPP) in Denpasar City on publik satisfaction and trust, as well as to determine the role of satisfaction as a mediator. The research was conducted in Denpasar City using a quantitative approach and a cross-sectional method. The sampling technique employed was simple random sampling, with a total of 104 respondents from the service-using community. Data was collected through questionnaires with a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with the assistance of the SmartPLS application for validity and causal relationships between variables. The analysis results indicate that service quality significantly affects publik satisfaction and trust. Publik satisfaction acts as a mediating variable that strengthens the influence of service quality on publik trust. Improving service standards as well as managing publik expectations through transparent communication has been proven to enhance satisfaction and trust in service institutions. In conclusion, service quality and expectation management are crucial in building publik trust. The recommendation is to strengthen service innovation, transparency, and active communication to improve the quality and publik trust in the Publik Service Mall in Denpasar City.

**Keywords:** Quality of Publik Service, Publik Service Mall, Publik Trust, Publik Satisfaction, SEM-PLS.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Denpasar terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta mengetahui peran kepuasan sebagai mediator. Lokasi penelitian di Kota Denpasar dengan pendekatan kuantitatif dan metode *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 104 orang dari masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan *skala likert* dan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* untuk validitas dan hubungan kausal antar variabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat berfungsi sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik. Peningkatan standar pelayanan serta pengelolaan harapan masyarakat melalui komunikasi yang transparan terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap institusi penyelenggara layanan. Kesimpulan, kualitas layanan dan pengelolaan harapan sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Rekomendasi adalah memperkuat inovasi layanan, transparansi, dan komunikasi aktif untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan publik terhadap Mal Pelayanan Publik di Kota Denpasar.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Kepercayaan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, SEM-PLS.

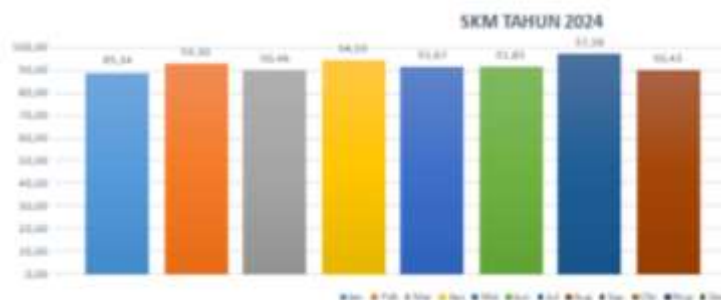
## PENDAHULUAN

Secara esensial, pelayanan merupakan bagian penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, yang diwujudkan melalui pelayanan publik oleh lembaga birokrasi pemerintah. Pelayanan publik dapat diidentifikasi sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan dari warga negara (Rahmadana et al., 2020). Masyarakat menuntut layanan administrasi yang efektif, efisien, dan mudah diakses. Oleh karena itu, inovasi pada layanan publik khususnya administrasi kependudukan dianggap menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah (Hamdillah, 2023). Khususnya di Kota Denpasar yang merupakan pusat kota dengan perkembangan sosial yang dinamis, berperan sebagai sentral pemerintahan dan pelayanan masyarakat di Provinsi Bali, dengan jumlah penduduk 673.270 jiwa (Disdukcapil, 2024), pemerintah Kota Denpasar dituntut untuk lebih tanggap dalam mempercepat dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah Kota Denpasar berupaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi penyediaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar, sebagai pengembangan dari sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang telah diresmikan oleh Deputi Publik dari Kementerian PAN-RB. Mal Pelayanan Publik merupakan wujud inovasi pemerintah dalam pelayanan publik, yang menghadirkan kemudahan bagi Masyarakat karena mengumpulkan layanan administrasi yang tersebar di berbagai instansi menjadi satu tempat (*one-stop service*) (Apriyani et al., 2022). Hal ini dapat memangkas proses layanan birokrasi yang berbelit, sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan administrasi dengan lebih cepat (Muhammad et al., 2024). Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar menyediakan layanan, baik secara fisik maupun melalui *platform* digital. DPMTSP Kota Denpasar (2025), menyediakan data bahwa saat ini secara keseluruhan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar memberikan total layanan fisik mencapai 228 jenis layanan yang terdiri dari 11 sektor vertikal, serta menyediakan 2 jenis layanan utama daring.

Keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar berperan penting dalam menghadirkan pelayanan yang efisien dan mudah diakses. Tingginya kualitas layanan akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan citra lembaga penyedia layanan (Muhammad et al., 2024). Standar pelayanan publik memastikan transparansi mengenai waktu, biaya, prosedur, serta mencakup mekanisme pelaporan (Irfan et al., 2022). Menurut (Srimurty Aprilia & Puspitarini, 2021) peningkatan kualitas pelayanan tercermin dalam nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan tujuan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 2024 Kota Denpasar, menunjukkan masyarakat merasakan layanan yang lebih baik dan responsif, termasuk pada layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar di bawah naungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Gambar 1: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP tahun 2024



(Sumber: Perizinan | DPMPTSP Kota Denpasar)

Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Denpasar yang menaungi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar, Indeks Kepuasan Masyarakat

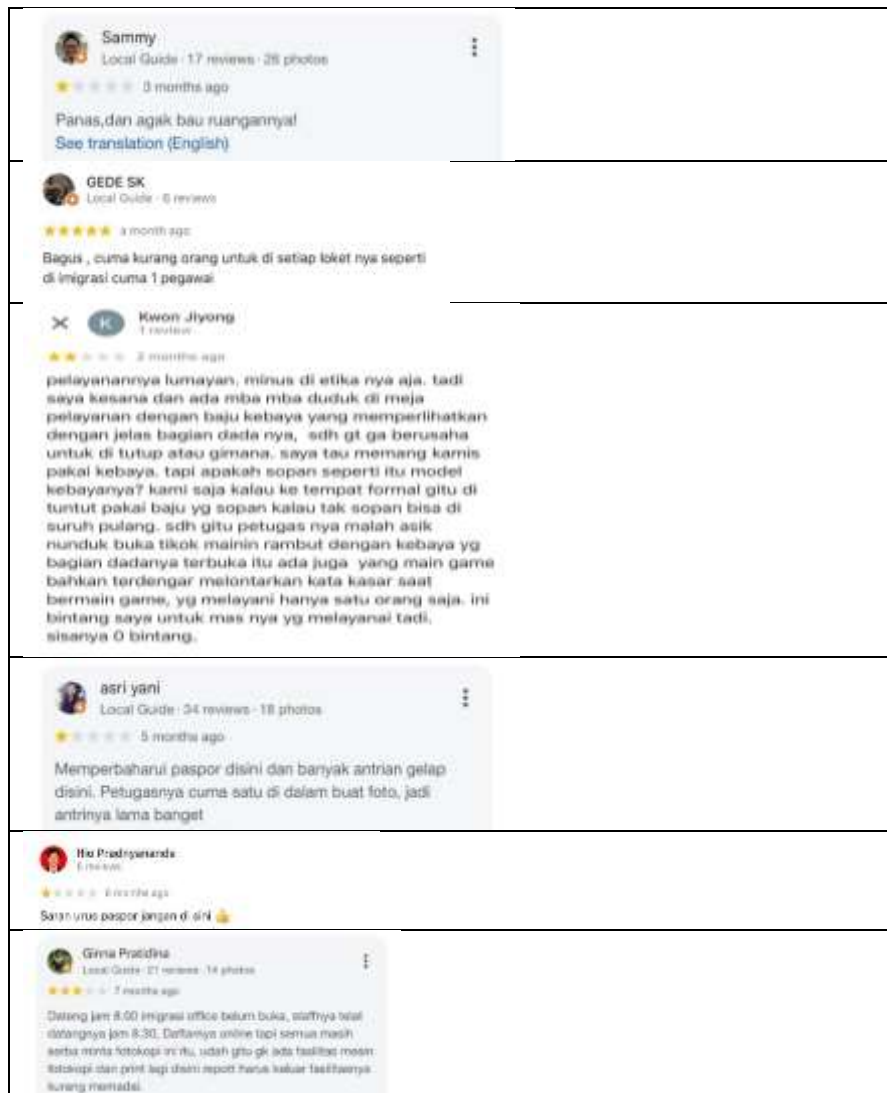
Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

(IKM) menunjukkan hasil positif, dengan nilai stabil di atas 90 pada tahun 2024. Namun selain survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), *platform* seperti *google review* juga menjadi sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka, sehingga memberikan gambaran komperhensif tentang kualitas layanan. Keluhan tersebut mencakup antrean panjang, kondisi ruangan yang tidak nyaman, jam operasional yang tidak sesuai, dan etika petugas. Hasil ini menunjukkan bahwa di luar hasil survei resmi, kepercayaan masyarakat belum sepenuhnya stabil. Pengalaman langsung yang dirasakan oleh pengguna layanan menjadi pertimbangan penting dalam menilai kualitas layanan secara menyeluruh. Kepuasan masyarakat, merupakan evaluasi langsung dari pengalaman tersebut dan menjadi faktor krusial dalam membangun kepercayaan publik.

Gambar 1. Persepsi masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kota Denpasar



(Sumber: *google review* Mal Pelayanan Publik Kota Denpasar)

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat di Kota Denpasar. Dengan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar dapat memengaruhi kepuasan masyarakat, sejauh mana kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar juga dapat

berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan publik, menganalisis hubungan antara kepuasan masyarakat dengan kepercayaan publik, serta mengkaji peran kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi dalam pengaruh kualitas pelayanan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Denpasar terhadap kepercayaan publik di Kota Denpasar.

### METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *cross sectional* dengan masyarakat di Kota Denpasar sebagai populasi. Sejalan dengan hal tersebut, sampel penelitian diperoleh menggunakan *simple random sampling*. Teknik sampling ini dipilih untuk memperoleh responden secara efisien dan sekaligus menjaga keabsahan data dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap individu yang dipilih secara acak untuk menjadi sampel penelitian. Dikarenakan jumlah populasi yang diketahui tinggi, maka penentuan jumlah sampel pada penelitian ini dihitung dengan rumus slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2} = n = \frac{673.270}{1+673.270.(0,1)^2} = 99,985$$

Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel dibulatkan menjadi 104 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuesioner dengan instrumen penilaian menggunakan *skala likert* 1-5. Analisis data pada penelitian ini diperoleh dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dan merupakan pendekatan dalam metode *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui bantuan alat statistik *SmartPLS*. Yang dilakukan dengan dua tahapan, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model struktural (*inner model*)

### PEMBAHASAN

#### Uji Deskriptif Responden

Tabel 1: Deskripsi Responden

DESKRIPSI RESPONDEN	KETERANGAN	JUMLAH
BERDASARKAN DOMISILI	Denpasar Selatan	29
	Denpasar Timur	23
	Denpasar Barat	23
	Denpasar Utara	21
	Lainnya	8
BERDASARKAN JENIS KELAMIN	Laki-laki	39
	Perempuan	65
BERDASARKAN USIA	17-25 tahun	61
	26-35 tahun	29
	36-45 tahun	7
	>45 tahun	7
BERDASARKAN STATUS/PEKERJAAN	Siswa	1
	Mahasiswa	19
	Pegawai Swasta	40
	Wirausaha	23
	PNS	10
	Lainnya	11
Total		104

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

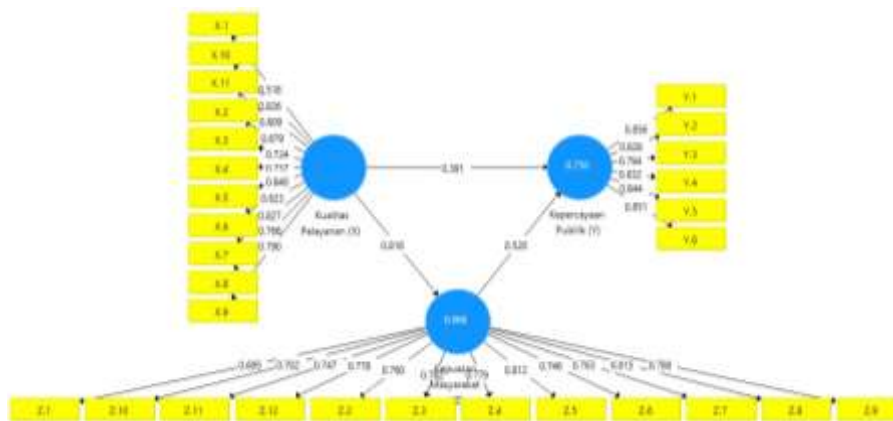
Pengujian hasil instrumen menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) dan merupakan pendekatan dalam metode *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui bantuan aplikasi *SmartPLS*. Dengan evaluasi model penelitian dilakukan dengan dua tahapan, yaitu pengujian *outer model* untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator terhadap konstruk laten, dan pengujian *inner model* untuk menganalisis hubungan antar kausalitas antar variabel laten dalam penelitian.

### Outer Model

#### 1. Convergent Validity

*Convergent validity* menjadi salah satu aspek penting untuk menilai sejauh mana indikator pada variabel dapat merepresentasikan konstruk yang sama, pengukuran *convergent validity* dilakukan dengan melihat nilai *loading factor* pada setiap indikator. Menurut (Hair Jr et al., 2021) *loading factor* idealnya diatas 0,70 menunjukkan bahwa model struktural telah sesuai, sedangkan nilai indikator yang menunjukkan *loading factor* dibawah 0,60 dinyatakan tidak valid, dan perlu dihapus dari model.

Gambar 2: Hasil Convergent Validity



Sumber: data diolah penulis, 2025

Dari gambar di atas hasil *convergent validity* diatas terdapat 1 indikator yang dinyatakan tidak valid dan harus di eliminasi, yaitu indikator X.1 yang nilai *loading factornya* di bawah 0,60. Karena nilai X1 tidak memenuhi syarat, maka hasil kalkulasi ulang ditunjukkan dalam tabel seperti berikut:

Tabel 2: *Loading factor* setelah kalkulasi ulang

Sumber: data diolah penulis, 2025

Indikator	Kepercayaan Publik (Y)	Kepuasan Masyarakat (Z)	Kualitas Pelayanan (X)
X.10			0.824
X.11			0.805
X.2			0.679
X.3			0.714
X.4			0.747
X.5			0.846

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

X.6			0.822
X.7			0.836
X.8			0.771
X.9			0.792
Y.1	0.856		
Y.2	0.828		
Y.3	0.793		
Y.4	0.832		
Y.5	0.844		
Y.6	0.851		
Z.1		0.695	
Z.10		0.703	
Z.11		0.747	
Z.12		0.778	
Z.2		0.761	
Z.3		0.782	
Z.4		0.779	
Z.5		0.812	
Z.6		0.746	
Z.7		0.763	
Z.8		0.815	
Z.9		0.788	

## 2. Discriminant Validity

*Discriminant validity* digunakan untuk menunjukkan sejauh mana indikator-indikator yang hanya merefleksikan konstruk laten yang diwakilinya dan tidak memiliki hubungan yang lebih kuat dengan konstruk lain yang dilakukan menggunakan *cross loading*.

Tabel 3: Hasil *Cross loading*  
Sumber: data diolah penulis, 2025

Indikator	Kepercayaan Publik (Y)	Kepuasan Masyarakat (Z)	Kualitas Pelayanan (X)
X.10	0.704	0.673	0.824
X.11	0.638	0.646	0.805
X.2	0.629	0.539	0.679



X.3	0.595	0.511	<b>0.714</b>
X.4	0.594	0.582	<b>0.747</b>
X.5	0.628	0.700	<b>0.846</b>
X.6	0.602	0.706	<b>0.822</b>
X.7	0.703	0.705	<b>0.836</b>
X.8	0.602	0.643	<b>0.771</b>
X.9	0.715	0.695	<b>0.792</b>
Y.1	<b>0.856</b>	0.693	0.685
Y.2	<b>0.828</b>	0.677	0.688
Y.3	<b>0.793</b>	0.713	0.656
Y.4	<b>0.832</b>	0.644	0.619
Y.5	<b>0.844</b>	0.757	0.703
Y.6	<b>0.851</b>	0.707	0.736
Z.1	0.539	<b>0.695</b>	0.460
Z.10	0.532	<b>0.703</b>	0.474
Z.11	0.613	<b>0.747</b>	0.561
Z.12	0.622	<b>0.778</b>	0.611
Z.2	0.671	<b>0.761</b>	0.628
Z.3	0.667	<b>0.782</b>	0.671
Z.4	0.687	<b>0.779</b>	0.697
Z.5	0.645	<b>0.812</b>	0.708
Z.6	0.620	<b>0.746</b>	0.662
Z.7	0.686	<b>0.763</b>	0.657
Z.8	0.699	<b>0.815</b>	0.665
Z.9	0.680	<b>0.788</b>	0.656

Pada indikator X2 dan Z1 menunjukkan nilai dibawah 0,70. Secara umum nilai *cross loading* pada *discriminant validity* adalah >0,70 karena *cross loading* yang tinggi dapat mengindikasikan bahwa indikator tersebut memiliki kontribusi yang penting dalam merefleksikan konstruk yang diukur. Namun

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

pada beberapa penelitian nilai antara >0,60-0,70 masih dianggap layak digunakan (Hair Jr et al., 2021). Secara umum, nilai reliabilitas yang baik ditunjukkan dengan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* minimum 0,70 sebagai batas yang menunjukkan konsistensi internal yang baik serta dukungan terhadap reliabilitas instrumen penelitian (Maulana, 2022).

Tabel 4: Hasil *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

Indikator	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kepercayaan Publik (Y)	0.913	0.932
Kepuasan Masyarakat (Z)	0.935	0.944
Kualitas Pelayanan (X)	0.930	0.941

Sumber: data diolah penulis, 2025

Dapat dilihat pada tabel 3 diatas, bahwa ketiga variabel yang diukur memiliki reliabilitas yang sangat baik, karena melebihi 0,70. Nilai *Composite Reliability* untuk Kualitas Pelayanan (0,941), Kepercayaan Publik (0,932), dan Kepuasan Masyarakat (0,944), begitu pula dengan nilai *Cronbach's Alpha* untuk Kualitas Pelayanan (0,930), Kepercayaan Publik (0,913), dan Kepuasan Masyarakat (0,935).

### Inner Model

#### 1. R-square ( $R^2$ )

*R-square* atau  $R^2$  merupakan pengujian yang berfungsi untuk menunjukkan seberapa besar variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independent. Nilai  $R^2$  dibagi menjadi 3 golongan, 0,67 tergolong kuat, di atas 0,33 tergolong moderat, dan di atas 0,19 tergolong lemah. (Andana Yoshanda & Sulistiyowati, 2023).

Tabel 5: Hasil *R-square* atau  $R^2$ 

Sumber: data diolah penulis, 2025

Indikator	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan Publik (Y)	0.756	0.751
Kepuasan Masyarakat (Z)	0.671	0.668

Pada tabel di atas menunjukkan nilai  $R^2$  pada variabel Kepuasan Masyarakat (Z) sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa variabel independen di dalam model mampu menjelaskan 67,1% variasi pada Kepuasan Masyarakat (Z) dan 32,9% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Sementara itu nilai  $R^2$  pada variabel Kepercayaan Publik (Y) sebesar 0,756 artinya variabel independen di dalam model mampu menjelaskan variasi pada Kepercayaan Publik (Z) sebesar 75,6% dengan 24,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 2. Goodnes of Fit (GoF)

*Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk menilai apakah model yang dibuat layak diterima atau masih memerlukan perbaikan. Nilai GoF diatas 0,36 menunjukkan relevansi prediktif yang tinggi (Fadhli et al., 2023). Berikut merupakan hasil perhitungan nilai Q-Square:

$$Q\text{-square} = 1 - [(1-R^2_1) \times (1-R^2_2)]$$

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)



$$\begin{aligned}
 &= 1 - [1 - 0,756] \times [1 - 0,671] \\
 &= 1 - [(0,244) \times (0,329)] \\
 &= 1 - 0,080276 \\
 &= 0,919
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai *Q-square* dari *Goodness of Fit* (GoF) sebesar 0,919 atau dibulatkan menjadi 0,920 yang bila dinyatakan dalam persen adalah sebesar 92%. Hal ini menunjukkan bahwa model yang digunakan mampu menjelaskan sebesar 92% variasi dalam data penelitian. Sementara 8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

### 3. Uji Hipotesis

Konsep dari uji hipotesis yang umum digunakan adalah uji t-statistik dan p-value. Dengan nilai jika tstatistik > 1,96 dan p-value < 0,05 maka hipotesis dianggap signifikan (Huang, 2021). Melalui pengujian *bootstrapping* dapat diperoleh distribusi empiris dari estimasi parameter tanpa memerlukan asumsi normal, sehingga memudahkan dalam perhitungan nilai t-statistik dan p-value.

Tabel 6: Hasil t-statistik dan p-value

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X) -> Kepuasan Masyarakat (Z)	0.819	0.822	0.044	18.683	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X) -> Kepercayaan Publik (Y)	0.397	0.396	0.090	4.432	0.000	Diterima
Kepuasan Masyarakat (Z) -> Kepercayaan Publik (Y)	0.513	0.514	0.093	5.545	0.000	Diterima
Kualitas Pelayanan (X) -> Kepuasan Masyarakat (Z) -> Kepercayaan Publik (Y)	0.421	0.422	0.077	5.441	0.000	Diterima

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Berdasarkan hasil *bootstrapping* yang ditampilkan pada tabel 5, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

-Hasil hipotesis 1 (H1) menunjukkan koefisien jalur 0.819. Dengan t-statistik menunjukkan nilai sebesar 18.683, dengan p-value 0,000. Maka hipotesis 1 (H1) diterima.

-Hasil hipotesis 2 (H2) menunjukkan koefisien jalur 0,397. Dengan t-statistik sebesar 4,432 yang berarti dan p-value sebesar 0,000. Maka hipotesis 2 (H2) diterima.

-Hasil hipotesis 3 (H3) menunjukkan t-statistik sebesar 5,545 dan p-value sebesar 0,000. Dengan koefisien jalur sebesar 0,513. Maka hipotesis 3 (H3) diterima

- Hasil hipotesis 4 (H4) hasil pengujian menunjukkan nilai t-statistik sebesar 5,441 dan p value sebesar 0,000. Dengan koefisien jalur sebesar 0,421. Maka hipotesis 4 (H4) diterima.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

## **Kualitas Pelayanan Mal Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kota Denpasar**

Berdasarkan analisis data dari hasil penelitian, diperoleh nilai t-statistik sebesar 18.683 dan menunjukkan nilai p value 0,000. Nilai t-statistik dianggap memenuhi nilai ambang batas karena melebihi 1,96, begitu pula dengan nilai p value yang melebihi 0,05. Sehingga mengindikasikan kualitas Mal Pelayanan Publik (MPP) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kota Denpasar. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat atau daerah merupakan sebuah kewajiban yang dilaksanakan berkelanjutan, sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang menuntut adanya perbaikan serta peningkatan mutu layanan (Alfionita & Gunawan, 2020). Kualitas pelayanan mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati yang dijelaskan dalam model SERVQUAL. Penelitian ini sejalan dengan temuan (Sonani & Yulia, 2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan factor kunci dalam menentukan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan, sehingga mutu dalam pelayanan menjadi aspek yang esensial dalam upaya memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan arah yang positif, yang berarti semakin baik standar pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat akan semakin meningkat. Meskipun demikian, kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan semata, melainkan juga dipengaruhi oleh factor eksternal. Contohnya seperti kondisi sosial ekonomi, harapan awal terhadap layanan, serta pengalaman layanan sebelumnya. Oleh karena itu, dalam peningkatan kualitas pelayanan perlu disertai dengan penyesuaian kebijakan yang merefleksikan keragaman dari kebutuhan masyarakat.

## **Kualitas Mal Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepercayaan publik di Kota Denpasar**

Analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, dengan nilai *T-statistics* 4,432 dan *P-value* 0,000. Kepercayaan adalah penilaian terhadap penyedia layanan yang dianggap jujur, konsisten pada komitmen, dan tidak merugikan pihak lain. (Sirajuddin & Atrianingsi.A, 2020). Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kepercayaan publik ditentukan oleh kinerja pemerintah. Hal ini sejalan dengan temuan (Sienna et al., 2025) yang mengemukakan bahwa pelayanan publik yang andal, responsif, dan berintegritas dapat membangun keyakinan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Artinya selain kepuasan masyarakat, kepercayaan publik memiliki peran krusial karena dapat menentukan sejauh mana kualitas pelayanan berjalan efektif. Hal ini sejalan juga dengan penelitian (Azizah et al., 2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik, bersama dengan akuntabilitas dan transparansi memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, begitu pula sebaliknya. Namun demikian, kepercayaan publik mudah dipengaruhi oleh factor eksternal. Seperti kasus korupsi, rumitnya birokrasi, maupun pengalaman negatif dari instansi lainnya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepercayaan publik melalui kualitas layanan, perlu adanya konsistensi kebijakan dan mekanisme pengawasan yang kuat.

## **Kepuasan masyarakat di Kota Denpasar berpengaruh terhadap kepercayaan publik**

Hasil uji menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik, dengan nilai t-statistik sebesar 5,545 dan p-value sebesar 0,000. Pelayanan yang efisien tidak otomatis menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat, sehingga pengalaman nyata yang dirasakan pengguna layanan dianggap penting dalam menilai kualitas layanan. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat memiliki peran utama karena mencerminkan hasil penilaian langsung atas pelayanan yang diberikan (Dewi et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa ketika masyarakat merasa puas akan layanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik, maka mereka akan cenderung mempercayai layanan yang diberikan oleh instansi, dan secara tidak langsung mempercayai pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Purba et al., 2021) yang menyebutkan bahwa kepuasan adalah faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap institusi layanan, juga memperkuat keyakinan terhadap integritas penyedia layanan. Meski demikian, kepercayaan publik tidak

*Penerbit:*

*LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)*

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

semata-mata ditentukan oleh kepuasan yang dirasakan melainkan dapat dipengaruhi oleh isu publik yang berkembang, media massa, serta faktor politik yang lebih luas. Oleh karena itu, upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat, harus diiringi dengan konsistensi dalam membangun dan menjaga citra positif pemerintah agar kepercayaan publik dapat dipelihara secara berkelanjutan.

## **Kualitas Mal Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepercayaan publik melalui kepuasan masyarakat di Kota Denpasar**

Berdasarkan hasil analisis, uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berperan penting dalam memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan publik, dengan nilai t-statistik 5,441 dan pvalue 0,000. Hal ini sejalan dengan temuan (Nurdin & Febrian, 2023) yang menemukan bahwa kepuasan berfungsi sebagai mediator dalam hubungan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Standar pelayanan publik yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan dan akhirnya akan membangun kepercayaan publik terhadap instansi penyedia layanan (Fajarini & Meria, 2020). Dengan kata lain, kepuasan menjadi jembatan psikologis yang menghubungkan kualitas layanan dengan kepercayaan publik. Namun, pengaruh dari mediasi kepuasan bisa berkurang apabila masyarakat memiliki harapan yang sangat tinggi, ditambah pengalaman negatif sebelumnya. Oleh karena itu, selain meningkatkan kualitas layanan penyelenggara Mal Pelayanan Publik perlu mengelola harapan yang dibuat masyarakat, dengan penyediaan informasi yang jelas, dan konsisten agar pengalaman kepuasan dapat terbangun lebih optimal.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, menunjukkan bahwa kualitas layanan Mal Pelayanan Publik (MPP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sekaligus terhadap kepercayaan publik. Kepuasan masyarakat terbukti memainkan peran penting sebagai mediator yang memperkuat keterkaitan antara kualitas layanan dan kepercayaan publik. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya mampu menciptakan kepuasan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyedia layanan. Dengan demikian, kualitas tidak hanya menjadi faktor teknis, tetapi juga menjadi instrument strategis dalam membangun legitimasi, kredibilitas, dan akuntabilitas pemerintah di mata masyarakat.

## **REFERENSI**

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti*.
- Andana Yoshanda, A., & Sulistiyowati, W. (2023). *The Effect of Competence and Work Environment on Employee Performance Using the PLS-SEM and IPA Methods [Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode PLS-SEM dan IPA]*.
- Apriyani, N., Pebriani Wahyu, F., Kusuma Dewi, R., & Sunan Gunung Djati, U. (2022). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Pandeglang*. <http://jurnaldialektika.com>
- Azizah, S., Kholifah Al Rosyadah, H., & Yudha Pratama, V. (2024). Kualitas Layanan Publik, Transparansi, dan Akuntabilitas sebagai Faktor Penentu Kepercayaan Masyarakat. *Sinomika Journal / Volume*, 3(1). <https://doi.org/10.54443/sinomika.v3i1.2246>
- Dewi, T. G., Saputra, G. W., & Istikomah, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Cimahi Tengah. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 75. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4135>
- Fadhli, M., Ikrom, D., Pradiani, T., & Penulis, N. (2023). *Pengaruh Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli Tanah Kavling Bukit Palm Singhasari Malang (Vol. 4, Issue 2)*.
- Fajarini, A., & Meria, L. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas*

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

- Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc).*
- Hair Jr, J., M. Hult, T., M. Ringle, C., Sarstedt, M., P. Danks, N., & Ray, S. (2021). *Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook*. <http://www.>
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi: Pendekatan Administrasi Publik dalam Meningkatkan Good Governance. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102. <https://doi.org/10.32699/resolusi.v6i2.5672>
- Huang, C. H. (2021). Using pls-sem model to explore the influencing factors of learning satisfaction in blended learning. *Education Sciences*, 11 <https://doi.org/10.3390/educsci11050249>
- Irfan, B., Herianto, D., & Ahmad, B. (2022). View of Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Governance and Local Politics*.
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa Article Info ABSTRACT. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 2774–2156.
- Muhammad, G., Program, H., Ilmu, S., Publik, A., Tinggi, S., & Amuntai, I. A. (2024). *Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Nurdin, A., & Febrian, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien (Pasien BPJS di Klinik Edelweiss Pratama Bandung). *JKIS*, 1(4). <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i4>
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2). <https://journal.uir.ac.id/index.php/kiat>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Agustina, M., Refelino, John, Tojiri, M. Y., Siagian, valentine, Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., & Bahri, S. (2020). *FullBook Pelayanan Publik*.
- Sienna, A., Sukmal, J., & Hasibuan, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan*.
- Sirajuddin, S. M., & Atrianingsi, A. (2020). Kepercayaan Publik (Publik Trust) Terhadap E-Government : Studi Kasus Penggunaan E-Mobile BPJS Kesehatan Di Kota Makassar. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.31314/pjia.9.1.55-65.2020>
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). The Effect Of Service Quality On Publik Satisfaction In The Publik Administration Service. In *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat...* (Vol. 7).
- Srimurty Aprilia, M., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. In *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & ilmu Sosial (Publikio)* (Vol. 3, Issue 1).