

The Influence of Service Quality and Good Governance on Community Satisfaction, with Public Trust as an Intervening Variable at the Sei Jang Urban Village Office, Tanjungpinang City

Tingkat Kualitas Pelayanan, Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan Kepercayaan Publik Sebagai Varabel Intervening pada Kantor Kelurahan Sei Jang Kota Tanjungpinang

Irfan Affandi¹, Edy Akhyari², Rudi Subiyakto³

Program Pascasarjana, Magister Administrasi Publik, Universitas Maritim
Raja Ali Haji

¹Irfanaffandi29n@gmail.com, ²edy_akhyari@umrah.ac.id,

³rudisubiyaktodap2015@umrah.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effects of service quality and good governance on community satisfaction, with public trust as an intervening variable. A quantitative approach was employed using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Data were collected through a Likert-scale questionnaire (1–5) administered to 100 respondents, who were users of public services at the Sei Jang Urban Village Office, Tanjungpinang. The results indicate that good governance has a significant effect on public trust and community satisfaction, while service quality only has a significant effect on community satisfaction. Public trust significantly influences community satisfaction and mediates the effect of good governance, but does not mediate the effect of service quality. The R^2 values indicate a moderate explanatory power of the model. These findings suggest that improving community satisfaction is not solely determined by service quality, but is strongly influenced by the implementation of good governance through the enhancement of public trust. Therefore, strengthening good governance practices is a key strategy for improving community satisfaction with public services.

Keywords: Service Quality, Good Governance, Public Trust, Community Satisfaction.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *good governance* terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan publik di kantor Lurah Sei Jang Tanjungpinang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan hanya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan memediasi pengaruh *good governance*, namun tidak memediasi kualitas pelayanan. Nilai R^2 menunjukkan kemampuan penjelasan model berada pada kategori moderat. peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh penerapan *good governance* melalui peningkatan kepercayaan publik. Oleh karena itu, penguatan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Good Governance*, Kepercayaan Publik, Kepuasan Masyarakat.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang.

Kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Hal ini harus sejalan dengan pemerintah daerah dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik, harus pula diiringi dengan penerapan prinsip pemerintahan yang baik.

Provinsi Kepri sendiri masuk kedalam zona hijau dengan predikat tertinggi pada tahun 2024 dalam penyelenggara pelayanan publik yang disebutkan dalam Undang-undang, yang diikuti juga dengan tingkat pelayanan publik kota Tanjungpinang juga mendapat predikat zona hijau kualitas tertinggi dengan nilai 89.31, hal ini merupakan bukti keseriusan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik di Provinsi Kepulauan Riau khususnya di Kota Tanjungpinang.

Selain kualitas pelayanan, prinsip *good governance* juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Good governance* mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip ini diharapkan dapat menciptakan tata kelola yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kepercayaan publik merupakan faktor penting yang dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan, *good governance*, dan kepuasan masyarakat. Kepercayaan publik tidak hanya mencakup keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan, tetapi juga dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Kepercayaan publik merupakan salah satu alat ukur keberhasilan pembangunan.

Dalam menciptakan kepuasan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah terkecil seperti kantor kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, kelurahan sendiri memiliki tanggung jawab pemerintahan yang diberikan oleh camat dan melakukan tugas pemerintahan lainnya sesuai dengan ketentuan perundangan yang ada.

Kantor Lurah Sei Jang Tanjung Pinang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dan sebagai ujung tombak pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dapat dilihat dari table monografi dibawah ini:

Tabel 1. Monografi Kantor Lurah Sei Jang Kec. Bukit Bestari

Jenis Kel	L	P				
	8.732	8.813				
Usia	0-15	15-65	>65			
	3.85	12.675	1.020			
Pendidikan	SD	SMP	SMU	D1-D3	S1	S2
	2.794	2.260	4.814	428	1.446	161

Pekerjaan	ASN	Swasta	Wiraswta	Tani	Buruh	Pensiunan	Nelayan
	902	2.353	1.266	8	7	251	9

Sumber: Kantor Lurah Sei Jang Kec. Bukit Bestari (2025)

Dari tabel 1 masyarakat kelurahan Sei Jang masih memiliki potensi partisipasi yang tinggi, tetapi masih membutuhkan peningkatan dalam hal kualitas pelayanan dan penerapan prinsip dari *good governance*. Penelitian ini dilatar belakangi dari upaya meningkatkan kepercayaan publik pada kantor Kelurahan Sei Jang Kec, Bukit Bestari Kota Tanjungpinang dalam pembangunan bukan sekedar mengubah sikap, pendapat dan perilaku individu atau masyarakat melainkan perubahan masyarakat sebagai pemeran pembangunan. Namun dalam kenyataannya tumbuh dan meningkatnya kepercayaan publik dalam pembangunan belum mencapai sasaran yang diinginkan. Gejala ini selalu timbul karena selama ini belum digalakkan dan ditanamkan pada semua warga masyarakat untuk menggerakkan roda kegiatan pembangunan di Kecamatan Bukit Bestari.

Tabel 2. Laporan Pelayanan Tahun 2024

No	Bidang	Jenis Layanan	Jumlah Pelayanan
1	Bidang Pemerintahan	Surat Keterangan Ahli Waris	40
		Surat Keterangan Tanah Teregister	29
		Surat SKGR	11
		Surat Keterangan Kehilangan SKGR	2
2	Bidang Pelayanan Umum dan KESSOS	Surat Keterangan Tidak Mampu (BPJS)	160
		Surat Keterangan Tidak Mampu (JAMPERSAL)	2
		Surat Keterangan Tidak Mampu (BAZ)	30
		Surat Keterangan Tidak Mampu (Pendidikan)	198
		Surat Keterangan Tidak Mampu (JAMKESDA)	21
		Legalisir Berkas	12
		Surat Keterangan Pengantar Nikah	217
3	Bidang Pembangunan	Mengetahui	137
		Surat IMB	0
		Surat keterangan Domisili Usaha	14
		Surat Keterangan Usaha	25

Sumber: Data Kantor Lurah Sei Jang (2024)

Pada table 2 data pelayanan publik di Kantor Lurah Sei Jang tidak hanya sekadar angka statistik, tetapi juga mencerminkan realitas sosial, ekonomi, dan birokrasi di tingkat kelurahan. Dinamika sosial masyarakat dan kebutuhan dasar seperti tingginya permintaan surat keterangan tidak mampu BPJS (160), pendidikan (198), JAMKESDA (21), indikasi bahwa sebagian besar masyarakat bergantung pada bantuan sosial.

Artinya kemiskinan struktural atau ketidak mampuan mengakses layanan dasar tanpa bantuan pemerintah menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan intervensi negara untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dan Pendidikan. Pemerintah membutuhkan informasi-informasi yang tidak terjangkau dari masyarakat, maka peran masyarakat untuk memberikan informasi di kelurahan sangat membantu pemerintah, dan kebijakan di tingkat kelurahan.

Semua warga mempunyai hak dan ruang untuk menyampaikan suaranya dalam proses pemerintahan. Hal ini ditemukan dari studi lapangan yang menunjukkan masih ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan di Kantor Kelurahan Sei Jang,

seperti lamanya proses administrasi, (*system error*) masih ada ditemukan kurang responsifnya petugas dalam menangani keluhan.

Masih terkait kepercayaan publik, masyarakat cenderung pasif. Hal ini dapat mengurangi efektivitas program pemerintah dan membuat kebijakan yang diambil kurang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Contohnya dalam pengurusan administrasi, masyarakat jarang berinteraksi dengan keluarahan, lebih memilih untuk lakukan oleh oring lain misalnya menyerahkan semua ke ketua rukun tetangga atau orang lain yagn bisa melakukan pengurusan.

Masyarakat semakin kritis dan menuntut pelayanan yang lebih baik dari pemerintah. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk memahami kepuasan masyarakat, termasuk kualitas pelayanan, *good governance*, dan kepercayaan publik. Dari latar belakang dan fenomena diatas penulis akan meneliti penelitian berjudul : **Tingkat kualitas pelayanan, *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, dengan Kepercayaan publik sebagai Varabel intervening pada kantor Keluarahan Sei Jang Kota Tanjungpinang.**

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut (Kotler & Keller, 2016), adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Menurut (Kasmir, 2017) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut (Moenir, 2015) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Good Governance

Menurut (Mustafa, 2019) *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi. (Mardiasmo, 2018) mengungkapkan bahwa *good governance* adalah suatu pelaksanaan manajemen dalam suatu pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien.

Kepercayaan

Menurut Mowen dan Minor dalam (Juni, 2017) kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Menurut (Rousseau et al., 1998) kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Kepercayaan publik

Kepercayaan publik secara umum dapat diartikan sebagai suatu sikap yang abstrak yang mendeskripsikan satu denganyanglainnya mempunyai hubungan saling memahami dan percaya. Menurut (Haning, 2020) kepercayaan publik adalah

kemauan dan kesungguhan seluruh warga masyarakat atau kelompok untuk percaya atas kewenangan atau kekuasaan yang dimiliki pemerintah untuk mewujudkan kebijakan yang telah ditetapkan sesuai dengan implementasinya.

Kepuasan

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Adanya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur oleh instansi pemerintahan sebagai penyedia layanan publik untuk menilai keberhasilan dari suatu pelayanan. Menurut (Kotler and Keller 2018) kepuasan merupakan evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pra pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Kepuasan Publik

Kepuasan Publik atau masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan suatu keberhasilan badan usaha karena masyarakat termasuk konsumen dari produk yang dihasilkan. Bagi pemerintah, konsep kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat bisa membantu mereka dalam mengidentifikasi dan mengisolasi produk dan industri yang membutuhkan tindakan pemerintah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Tjiptono, 2017). Kepuasan masyarakat akan didapat jika suatu produk atau jasa atau bisnis yang ditawarkan mempunyai manfaat bagi nasabah yang menggunakannya (Wijayanti, 2018). Menurut (Priansa, 2018) menyatakan bahwa “Kepuasan masyarakat merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan paradigma kausal untuk menganalisis hubungan antarvariabel, dan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Sei Jang Kota Tanjungpinang melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada masyarakat. Populasi penelitian berjumlah 17,348 orang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu incidental sampling, berdasarkan perhitungan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Variabel yang diteliti meliputi kualitas pelayanan, *good governance*, kepercayaan publik, dan kepuasan masyarakat, yang diukur menggunakan skala Likert lima poin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Desain penelitian bersifat deskriptif dan verifikatif dengan tipe investigasi kausalitas, menggunakan metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*. Analisis data dilakukan melalui pendekatan statistik deskriptif dan inferensial, dengan teknik analisis utama berupa Partial Least Square (PLS) untuk menguji hipotesis penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Outer Model

Cross loading

Indikator dinyatakan valid jika hubungan indikator dengan konstraknya (nilai *cross loading*) lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain.

Tabel 3. Hasil *Cross Loading Uji Discriminant Validity*

Instrumen	Kualitas Pelayanan	Good Governance	Kepuasan	Kepercayaan Publik	Ket.
PL.1	0.793	-0.126	0.302	-0.027	Valid
PL.2	0.814	0.061	0.411	0.062	Valid
PL.3	0.802	-0.137	0.394	-0.009	Valid
PL.4	0.726	-0.193	0.241	-0.100	Valid
PL.5	0.780	0.033	0.454	0.115	Valid
PL.6	0.787	0.068	0.369	0.063	Valid
PL.7	0.774	-0.017	0.325	0.013	Valid
PL.8	0.749	-0.160	0.226	-0.122	Valid
PL.9	0.767	0.130	0.428	0.201	Valid
PL.10	0.777	-0.023	0.194	-0.002	Valid
GG.1	0.042	0.852	0.315	0.472	Valid
GG.2	-0.083	0.785	0.185	0.406	Valid
GG.3	0.105	0.824	0.327	0.458	Valid
GG.4	-0.121	0.761	0.216	0.431	Valid
GG.6	-0.052	0.795	0.294	0.399	Valid
KN.1	0.309	0.290	0.841	0.582	Valid
KN.2	0.318	0.265	0.750	0.458	Valid
KN.3	0.314	0.294	0.790	0.470	Valid
KN.4	0.417	0.280	0.782	0.561	Valid
KN.5	0.341	0.271	0.752	0.553	Valid
KN.6	0.444	0.243	0.827	0.476	Valid
KN.7	0.304	0.324	0.743	0.489	Valid
KN.8	0.417	0.284	0.770	0.546	Valid
KN.9	0.410	0.288	0.811	0.497	Valid
KN.10	0.302	0.190	0.749	0.389	Valid
KN.11	0.331	0.235	0.756	0.419	Valid
KP.2	0.028	0.495	0.533	0.837	Valid
KP.3	0.097	0.437	0.531	0.762	Valid
KP.4	-0.076	0.412	0.470	0.800	Valid
KP.5	0.099	0.370	0.529	0.809	Valid
KP.6	0.051	0.424	0.467	0.750	Valid

Sumber: Data Olah PLS (2025)

Hasil uji *convergent validity* dan *discriminant validity* menunjukkan angka yang konsisten, dengan semua indikator dinyatakan valid. Hal ini mengindikasikan bahwa model yang digunakan memiliki kecocokan yang baik dan mampu membedakan antara konstruk yang berbeda secara efektif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Construct Reliability

Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha adalah indikator penting dalam menguji reliabilitas variabel dalam model PLS-SEM. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa konstruk tersebut diukur dengan baik dan konsisten untuk validitas pengukuran dalam analisis PLS. Sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* rendah, ini dapat mengidentifikasi

bahwa indikator yang digunakan tidak cukup reliabel dan perlu perbaikan atau diganti.

Tabel 4. Nilai *Cronbach's Alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.939	Reliabel
<i>Good Governance</i>	0.910	Reliabel
Kepuasan	0.962	Reliabel
Kepercayaan Publik	0.946	Reliabel

Sumber: Data Olah PLS (2025)

Hasil analisis table 4 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan, *good governance*, kepercayaan publik, kepuasan semua nilai *Cronbach's Alpha* tersebut berada > 0.70, (Wiyono, 2020) sehingga semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Composite reliability

Composite reliability digunakan untuk memastikan konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk variabel laten. Dalam Smart PLS, *Composite reliability* adalah alat utama untuk mengukur reliabilitas, dan nilai CR > 0.7 dianggap standar untuk penelitian. Savitri et al, (2021).

Tabel 5. Nilai *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.939	Reliabel
<i>Good Governance</i>	0.910	Reliabel
Kepuasan	0.962	Reliabel
Kepercayaan Publik	0.946	Reliabel

Sumber: Data Olah PLS (2025)

Hasil analisis table 5 menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* untuk variabel kualitas pelayanan, *good governance*, kepercayaan publik, kepuasan semua nilai *composite reliability* tersebut berada > 0.70, (Wiyono, 2020);(Hamid & Anwar, 2019), sehingga semua variabel memiliki reliabilitas yang baik.

Inner Model

R. Square (R²)

R. Square dalam PLS mengukur seberapa baik variabel independent laten dalam model dapat menjelaskan variabelitas variabel dependen laten. Nilai R² menunjukkan kekuatan prediktif model secara keseluruhan. Nilai R² berkisar dari 0 hingga 1, dimana nilai yang lebih tinggi menunjukkan model yang lebih baik dalam menjelaskan variasi. Berikut nilai R. Square dalam analisis ini.

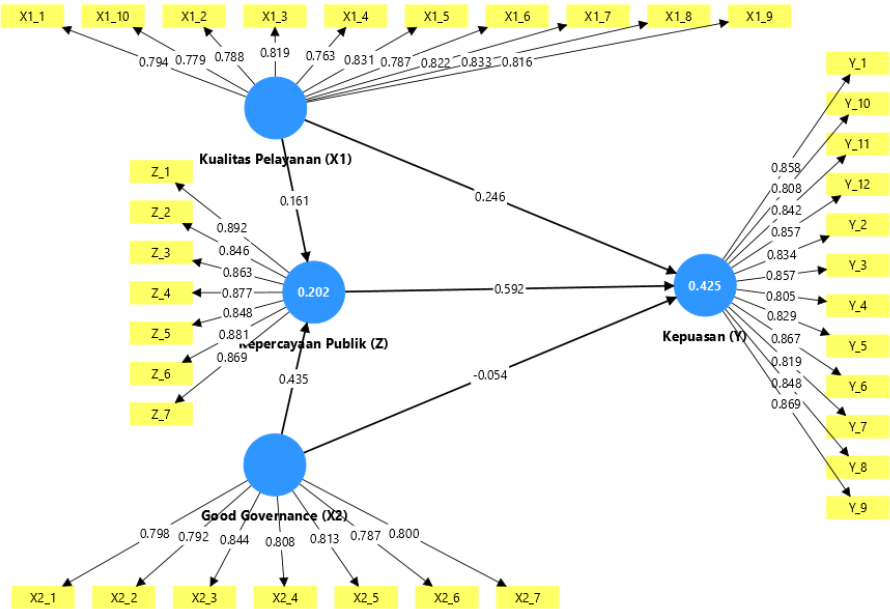
Tabel 6. Hasil Uji R. Square (R²)

Var. Dependen	R-square	R-square adjusted
Kepuasan	0.202	0.186

Kepercayaan Publik	0.425	0.407
Sumber: Data Olah PLS (2025)		

Berdasarkan hasil analisis Nilai R-square table 4.9. kepuasan sebesar 0,202 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dijelaskan sebesar 20,2% oleh variabel dalam model penelitian, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan masih tergolong rendah hingga sedang.

Sementara itu, R-square kepercayaan publik sebesar 0,425 menunjukkan bahwa 42,5% variasi kepercayaan publik dapat dijelaskan oleh variabel dalam model, sehingga model memiliki kemampuan penjelasan yang cukup baik dalam menjelaskan kepercayaan public.



Gambar 1. Output model PLS Algoritma

Uji Hipotesis

Proses ini biasanya menggunakan Teknik *bootstrapping*, dimana data di resempling untuk menghitung nilai koefisien jalur (*path coeffocoent*) dan kesalahan standarnya. Hasilnya dilaporkan dalam bentuk nilai t-statistic atau p-value. Sebuhan hubungan dianggap signifikan jika p-value lebih kecil dari tingkat signifikan yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan signifikan 0.05. (Hamid & Anwar, 2019). Berikut hasil *bootstrapping* model penelitian *direct effect* dan *indirect effect*.

Direct Effect

Hasil *bootstrapping efek* langsung (*direct effect*) dapat dilihat pada table 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Path Coefficient Bootstrapping direct effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics	P values

				(O/STDE V)	
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepercayaan Publik (Z)	0.161	0.170	0.100	1.612	0.107
Good Governance (X2) -> Kepercayaan Publik (Z)	0.435	0.449	0.078	5.599	0.000
Kepercayaan Publik (Z) -> Kepuasan (Y)	0.592	0.591	0.072	8.197	0.000
Kualitas Pelayanan (X1) -> Kepuasan (Y)	0.341	0.358	0.076	4.467	0.000
Good Governance (X2) -> Kepuasan (Y)	0.203	0.215	0.090	2.259	0.024

Sumber: Data Olah PLS (2025)

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Publik
Koefisien jalur sebesar 0.161 menunjukkan arah hubungan positif, namun nilai T-statistic sebesar 1.612 (< 1.985) dan P-value sebesar 0.107 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu secara langsung membentuk kepercayaan publik.
- b. Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kepercayaan Publik
Nilai koefisien jalur sebesar 0.435 menunjukkan bahwa *Good Governance* memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Publik. Nilai T-statistic sebesar 5.599 (> 1.985) dan P-value sebesar 0.000 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan *good governance* dalam suatu organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dari pihak-pihak terkait, seperti masyarakat, pengguna layanan, atau pemangku kepentingan lainnya. Ini mencerminkan bahwa praktik tata kelola yang baik dapat meningkatkan persepsi keandalan, integritas, dan komitmen lembaga, sehingga mendorong tumbuhnya kepercayaan.
- c. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan
Nilai koefisien jalur sebesar 0.592 menunjukkan pengaruh yang kuat antara Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan. Nilai T-statistic sebesar 8.197 (> 1.985) dan P-value sebesar 0.000 ($< 0,05$) menegaskan bahwa pengaruh tersebut sangat signifikan. Hasil ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki pengguna atau masyarakat terhadap instansi/organisasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan atau kinerja yang diberikan. Kepercayaan menciptakan rasa aman, kepastian, dan keyakinan bahwa hak dan kebutuhan mereka akan dipenuhi dengan baik, sehingga berdampak langsung pada persepsi kepuasan.
- d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Nilai koefisien jalur sebesar 0.341 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai T-statistic sebesar 4.467 (> 1.985) dan P-value sebesar 0.000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat. Hal ini

menunjukkan bahwa aspek pelayanan tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik.

e. Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kepuasan

Koefisien jalur sebesar 0.203 menunjukkan adanya pengaruh positif *good governance* terhadap kepuasan. Nilai T-statistic sebesar 2.259 ($> 1,96$) dan P-value sebesar 0.024 ($< 0,05$) menandakan bahwa pengaruh tersebut signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik praktik *good governance* dalam suatu organisasi atau instansi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan dari masyarakat atau pengguna layanan. Penerapan tata kelola yang baik menciptakan pelayanan yang lebih terbuka, akuntabel, dan responsif, sehingga meningkatkan rasa puas atas proses dan hasil yang diterima oleh pihak yang dilayani.

Hasil *bootstrapping efek* tidak langsung (*indirect effect*) dapat dilihat pada table 8 sebagai berikut:

Indirect effect

Tabel 8. Hasil *Path Coefficient Bootstrapping Indirect effect*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics O/STDEV	P values
Good Governance (X2) -> Kepercayaan Publik (Z) - > Kepuasan (Y)	0.257	0.266	0.056	4.595	0.000
Kualitas Pelayanan (X1) - > Kepercayaan Publik (Z) -> Kepuasan (Y)	0.095	0.100	0.061	1.562	0.118

Sumber: Data Olah PLS (2025)

- Pengaruh *Good Governance* terhadap Kepuasan melalui Kepercayaan Publik
Nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0.257 menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan melalui Kepercayaan Publik. Nilai T-statistic sebesar 4.595 (> 2.70) dan P-value sebesar 0.000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kepercayaan publik mampu memediasi hubungan antara *good governance* dan kepuasan. Artinya, penerapan tata kelola pemerintahan yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.
- Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan Publik
Nilai koefisien jalur tidak langsung sebesar 0.095 menunjukkan arah hubungan positif, namun nilai T-statistic sebesar 1.562 (< 2.70) dan P-value sebesar 0.118 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa Kepercayaan publik tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Hal ini berarti peningkatan kualitas pelayanan tidak secara tidak langsung memengaruhi kepuasan melalui kepercayaan, melainkan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan.

Effect size (f²).

Nilai f^2 diinterpretasikan Sebagian kecil jika kurang dari 0.02, sedangkan jika antara 0.02 dan 0.15 dan sebesar jika lebih dari 0.35. Dengan menghitung f^2 , peneliti dapat mengidentifikasi variabel independent mana yang memiliki pengaruh paling

besar terhadap dependen dalam model, sehingga memberikan wawasan lebih dalam tentang dinamika hubungan antar variabel laten.

Tabel 9. Hasil uji *effect size* (f^2)

Variabel	Pelayanan	<i>Good Governance</i>	Kepuasan	Kepercayaan
Pelayanan			0.002	0.007
<i>Good Governance</i>			0.068	0.468
Kepuasan				
Kepercayaan			0.139	

Sumber: Data Olah PLS (2025)

Berdasarkan hasil table 9. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pelayanan terhadap kepuasan nilai f^2 untuk jalur ini adalah 0.002 yang menunjukkan pengaruh yang sangat kecil menurut (Cohen, 1988). Mengindikasikan bahwa pelayanan hanya memberikan kontribusi yang sangat lemah dalam menjelaskan variasi kepuasan responden. Dengan kata lain, dalam model ini, pelayanan bukan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan.
- Pelayanan terhadap kepercayaan nilai f^2 untuk jalur ini adalah 0.007 yang menunjukkan pengaruh yang sangat kecil (Cohen, 1988). Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh pelayanan dalam membentuk kepercayaan responden sangat terbatas, dan bukan merupakan faktor dominan dalam membangun kepercayaan pada konteks penelitian ini
- Good governance* terhadap kepuasan nilai f^2 untuk jalur ini adalah 0.068. Ini adalah nilai effect size yang tergolong kecil hingga sedang, yang menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap kepuasan. Artinya Hal ini mengindikasikan bahwa *good governance* memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap kepuasan, meskipun belum dalam kategori pengaruh besar. Artinya, penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi secara konsisten mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan secara nyata.
- Good governance* terhadap kepercayaan nilai f^2 untuk jalur ini adalah 0.468 termasuk dalam kategori efek yang sangat besar, bahkan melebihi ambang batas minimum untuk kategori besar (0.35) (Cohen, 1988). Artinya, penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan responsivitas memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk dan memperkuat kepercayaan masyarakat atau pengguna layanan terhadap lembaga atau organisasi.
- Kepercayaan terhadap kepuasan nilai f^2 untuk jalur ini adalah 0.468 berada di atas ambang batas 0.35 menurut (Cohen, 1988), sehingga termasuk dalam kategori besar. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh individu atau pengguna layanan.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum cukup kuat untuk membentuk kepercayaan publik. Hasil penelitian terbaru yang mendukung temuan ini (Murtin et al., 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan saja tidak cukup untuk meningkatkan kepercayaan tanpa adanya akuntabilitas dan integritas. Menurut (Park & Lee, 2021) kepercayaan publik lebih dipengaruhi oleh sistem dan kebijakan dibandingkan pengalaman layanan individual.

Good Governance Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan public, temuan ini menegaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan teori *good governance* oleh (UNDP, 1997) yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum sebagai dasar pembentukan kepercayaan publik.

Temuan penelitian didukung oleh penelitian mutakhir (Grimmelikhuijsen & Knies, 2020) yang menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas pemerintahan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik. (Christensen & Læg Reid, 2020) yang menyimpulkan bahwa praktik tata kelola yang baik meningkatkan legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kepercayaan Publik Terhadap Kepuasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepercayaan Publik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kepuasan Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepercayaan publik merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan *Trust Theory* (Mayer et al., 1995) bahwa kepercayaan publik merupakan faktor kunci dalam kepuasan terhadap layanan publik. Menurut (Van de Walle & Migchelbrink, 2022) yang menemukan hubungan kuat antara kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi faktor utama yang secara langsung dirasakan masyarakat. Temuan ini didukung oleh teori SERVQUAL oleh (Parasuraman et al., 1988) Menurut (Ali et al., 2021) dalam penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada sektor publik. (Sari & Widodo, 2022) yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik berdampak langsung pada kepuasan masyarakat.

Good Governance Terhadap Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Temuan ini diperkuat oleh teori *New Public*

Service (Denhardt & Denhardt, 2007) yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara. Penelitian yang mendukung (Osborne et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas tata kelola publik berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. (Kim & Lee, 2021) yang menemukan bahwa *good governance* meningkatkan kepuasan publik melalui tata kelola yang transparan dan partisipatif.

Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh tidak langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan melalui kepercayaan Publik. Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *good governance* dan kepuasan. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kepercayaan publik.

Temuan ini sejalan dengan teori *good governance* oleh (UNDP, 1997) yang menyatakan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik akan menciptakan kepercayaan publik, yang pada akhirnya memperkuat legitimasi dan kepuasan masyarakat. Selain itu, *trust theory* oleh (Mayer et al., 1995) menjelaskan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme psikologis yang menghubungkan kinerja institusi dengan evaluasi kepuasan. (Grimmelikhuijsen & Knies, 2020) yang menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas meningkatkan kepercayaan, yang selanjutnya berdampak pada kepuasan publik. Menurut (Van de Walle & Migchelbrink, 2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan publik memperkuat hubungan antara kualitas tata kelola dan kepuasan terhadap pemerintah.

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Melalui Kepercayaan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap Kepuasan melalui Kepercayaan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Publik tidak memediasi hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan. Meskipun kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan secara langsung, kualitas pelayanan tersebut belum mampu membangun kepercayaan publik yang kemudian berdampak pada kepuasan.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui *institutional trust theory* oleh (Bouckaert & Van de Walle, 2003) yang menyatakan bahwa kepercayaan publik lebih banyak dipengaruhi oleh sistem, kebijakan, dan integritas institusi daripada pengalaman pelayanan individual. Kualitas pelayanan saja tidak cukup tanpa dukungan tata kelola yang baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Murtin et al., 2020) yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas layanan publik tidak secara otomatis meningkatkan kepercayaan publik tanpa adanya akuntabilitas dan transparansi. Menurut (Park & Lee, 2021) yang menemukan bahwa kepercayaan publik lebih dipengaruhi oleh kebijakan dan tata kelola dibandingkan kualitas layanan teknis

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis memperoleh hasil kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

- a. Hasil pengujian menunjukkan koefisien sebesar 0,161 dengan T-statistic 1,612 dan P-value 0,107 ($> 0,05$). Artinya, kualitas pelayanan tidak berpengaruh

signifikan terhadap kepercayaan publik. Pelayanan yang baik belum cukup untuk membangun kepercayaan masyarakat.

- b. Nilai koefisien sebesar 0,435, T-statistic 5,599, dan P-value 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Tata kelola pemerintahan yang baik terbukti meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- c. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien 0,341, T-statistic 4,467, dan P-value 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dirasakan langsung oleh pengguna layanan.
- d. Nilai koefisien 0,203, T-statistic 2,259, dan P-value 0,024 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan variabel lainnya.
- e. Koefisien tertinggi sebesar 0,592, T-statistic 8,197, dan P-value 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan publik merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
- f. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,257, T-statistic 4,595, dan P-value 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan publik memediasi secara signifikan hubungan antara *good governance* dan kepuasan.
- g. Nilai koefisien 0,095, T-statistic 1,562, dan P-value 0,118 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa kepercayaan publik tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan.
- h. Nilai (R-square) kepercayaan publik $R^2 = 0,202$, artinya 20,2% kepercayaan publik dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan *good governance*. Kepuasan $R^2 = 0,425$, artinya 42,5% kepuasan masyarakat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, *good governance*, dan kepercayaan publik.

6. Daftar Pustaka

- Afiyah, S. (2024). The Impact of E-Government Services, Citizen Participation, and Transparency on Public Trust in Government. *Global International Journal of Innovative Research*, 2(6), 1246–1261. <https://doi.org/10.59613/global.v2i6.200>
- Alfiah, I., & Karyadi, H. (2025). *Analysis of the Effect of Health Service Quality on Public Trust and Satisfaction*. 5(2), 2034–2051.
- Ali, M., Yuliani, F., & Rahman, A. (2021). Service quality and public satisfaction in public sector organizations. *Journal of Public Sector Management*, 13(2), 145–158.
- Banister, F., & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government. *Government Information Quarterly*, 28(4), 458–468.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of good governance: Difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329–343.
- Budiastuti, D. (2018). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 1618–1632.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2020). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 43(1), 1–28.

- Dalton, D. R., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49–64.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dewi, M. K., & Praswati, A. N. (2024). The Mediating Role of Customer Trust in the Effect of Service Quality and Customer Perceived Value on Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(1), 129–140. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i1.2396>
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Grimmelikhuisen, S., & Knies, E. (2020). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 86(3), 583–601.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: Konsep dasar dan aplikasi dengan SmartPLS*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Haning, M. T. (2020). *Kepercayaan publik dalam pelayanan pemerintahan*. Sah Media.
- Juni, D. (2017). *Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. CV Alfabeta.
- Kasmir. (2017a). *Manajemen pelayanan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2017b). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2019). *Customer service excellence*. PT RajaGrafindo Persada.
- Khairinal. (2016). *Menyusun proposal skripsi, tesis, & disertasi*. Salim.
- Kim, S., & Lee, J. (2021). Transparency, participation, and public satisfaction in local government. *Public Administration Review*, 81(2), 276–289.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (14th ed.). Prentice-Hall Published.
- Mahsun, M., Sulistiyowati, F., & Purwanugraha, H. A. (2018). *Akuntabilitas kinerja sektor publik*. BPFE.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor 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.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Murtin, F., Fleischer, L., Siegerink, V., Aassve, A., & Algan, Y. (2020). *Trust and its determinants: Evidence from the Trustlab experiment*. OECD Publishing.
- Mustafa, D. (2019). *Good governance dan pembangunan daerah*. Alfabeta.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2021). Public service innovation and public governance. *Public Management Review*, 23(4), 501–518.
- 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.

- Park, H., & Lee, J. (2021). Government performance, governance quality, and public trust. *International Journal of Public Administration*, 44(6), 482–495.
- Priansa, D. J. (2018). *Perilaku konsumen dalam persaingan bisnis*. Alfabeta.
- Putri, R. A., & Kusumaputri, E. S. (2015). Kepercayaan dalam organisasi. *Jurnal Psikologi Industri*, 4(1), 12–25.
- Rewansyah. (2018). *Good governance dalam pemerintahan daerah*. Bina Aksara.
- 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.
- Saneva, D., & Chortoseva, S. (2020). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty: Testing a structural equation model. *Quality - Access to Success*, 21(179), 124–128.
- Sari, D. P., & Widodo, T. (2022). Service quality and public satisfaction in local government services. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 55–68.
- Sedarmayanti. (2019). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Refika Aditama.
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). the Effect of Service Quality on Public Satisfaction in the Public Administration Service. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat...*, 7(02), 128–138.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.
- Van de Walle, S., & Migchelbrink, K. (2022). Institutional trust, service satisfaction and legitimacy: A multilevel analysis. *Public Administration*, 100(1), 133–150.
- Wijayanti, R. (2018). Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 9(1), 67–79.
- Wiyono, G. (2020). *Structural equation modeling dengan PLS*. UPP STIM YKPN.