FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN PUBLIC TRUST DALAM PELAYANAN DI KANTOR LURAH TANGKERANG TENGAH, PEKANBARU

DETERMINANT FACTORS OF PUBLIC TRUST IN SERVICES AT THE TANGKERANG TENGAH VILLAGE OFFICE, PEKANBARU

Farian Praja Saputra[1], Nur Laila Meilani[2]

[1] Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia

E-mail: farian.praja2516@student.unri.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat terhadap public trust dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening di Kantor Lurah Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 4.0. Jumlah penelitian ini melibatkan 100 partisipan yang ditentukan memakai pendekatan probability sampling melalui metode accidental, dan hasilnya mengindikasikan bahwa Kualitas Pelayanan dan motivasi masyarakat memiliki pengaruh bermakna serta arah hubungan yang positif terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap public trust. Analisis mediasi membuktikan bahwa kepuasan masyarakat memediasi secara penuh (full mediation) hubungan antara kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat terhadap public trust. Nilai SRMR sebesar 0,079 menunjukkan model penelitian telah memenuhi kriteria goodness of fit. Temuan ini memperkuat teori New Public Service (Denhardt & Janet V. Denhardt, 2000) yang menekankan pentingnya partisipasi dan kepuasan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, motivasi masyarakat, kepuasan masyarakat, public trust, SEM-PLS.*

Abstract: *The purpose of this research is to examine the extent of the influence of service quality and community motivation on public trust with community satisfaction functions as an intervening variable within the model at the Tangkerang Tengah Village Office, Pekanbaru City. The research employed a quantitative method using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) approach with SmartPLS 4.0 software. The sample consisted of 100 respondents selected through probability sampling using the accidental sampling technique. The results show that service quality and community motivation have a positive and significant effect on community satisfaction, while community satisfaction has a positive and significant effect on public trust. The mediation analysis reveals that community satisfaction fully mediates the connection established between service quality and community motivation toward public trust. The SRMR value of 0.079 indicates that the research model meets the goodness of fit criteria. These findings strengthen the New Public Service theory (Denhardt & Janet V. Denhardt, 2000), highlighting the essential role of public engagement and satisfaction in constructing public trust toward the government.*

Keywords**:** *service quality, community motivation, community satisfaction, public trust, SEM-PLS.*

PENDAHULUAN

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi elemen penting dalam tata kelola pemerintahan modern karena memengaruhi legitimasi dan efektivitas kebijakan publik. *Public trust* terbentuk ketika layanan publik dinilai adil, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan profesionalisme aparatur dan menumbuhkan persepsi positif terhadap pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang lamban dan tidak transparan dapat menurunkan kepercayaan serta menimbulkan apatisme masyarakat terhadap institusi pemerintah (Azizah, 2024).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menunjukkan variasi antarinstansi dan wilayah. Berdasarkan data Kementerian PAN-RB, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sebesar 84,58 tergolong baik, namun aspek kedisiplinan dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan(OECD, 2017). Masyarakat masih menghadapi masalah seperti keterlambatan pelayanan dan rendahnya transparansi yang menurunkan kepuasan warga. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan publik, yang berpotensi menggerus *public trust*. Karena itu, penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan publik menjadi semakin penting(Bouckaert & Van de Walle, 2022).

Kantor Lurah berperan penting sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, termasuk dalam penyediaan layanan administratif dan sosial. Di Kantor Lurah Tangkerang Tengah Pekanbaru, masyarakat masih mengeluhkan keterlambatan layanan dan minimnya inovasi digital. Masalah ini menunjukkan perlunya peningkatan profesionalisme aparatur dan efisiensi sistem pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan kelurahan dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan sangat penting untuk memperkuat citra dan legitimasi pemerintah daerah.

Penelitian ini menjadi penting karena bertujuan memahami bagaimana kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat memengaruhi kepercayaan publik di tingkat lokal. Kepercayaan publik yang kuat dapat memperkuat dukungan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Sebaliknya, rendahnya *public trust* berpotensi memunculkan resistensi dan menurunkan efektivitas kebijakan publik. Fenomena seperti ketidakhadiran aparatur dan lambannya pelayanan mencerminkan lemahnya profesionalitas birokrasi lokal. Karena itu, penting untuk meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, motivasi, dan kepuasan masyarakat dalam membangun *public trust*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Rawis (2022) menemukan bahwa peningkatan pelayanan memperkuat kepuasan dan loyalitas warga terhadap instansi pemerintah. Muzaki (2023) menegaskan bahwa persepsi masyarakat terhadap akuntabilitas layanan berperan penting dalam membentuk *public trust*. Nasmah (2024) juga menemukan bahwa pelayanan yang lamban dan tidak responsif menurunkan kepercayaan publik. Namun, masih sedikit penelitian yang mengaitkan motivasi masyarakat dengan kepuasan dan *public trust* di tingkat kelurahan.

Motivasi masyarakat menjadi aspek penting dalam memperkuat partisipasi publik dan transparansi pemerintahan. Menurut teori *New Public Service*, masyarakat bukan sekadar penerima layanan, melainkan mitra pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2000). Partisipasi aktif warga memperkuat nilai keadilan, kolaborasi, dan kepercayaan terhadap pemerintah. Rendahnya motivasi masyarakat untuk berpartisipasi dapat

CC BY NC SA

menghambat terbentuknya *public trust* yang berkelanjutan(Nugroho, 2022). Oleh karena itu, penguatan motivasi sosial masyarakat menjadi kunci penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan partisipatif (Arkadius, 2025).

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat terhadap *public trust* dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening di Kantor Lurah Tangkerang Tengah. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperkaya konsep *New Public Service* dengan menyoroti pentingnya partisipasi masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memperkuat sinergi antara aparatur dan masyarakat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang partisipatif dan berkeadilan

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menguji hubungan antarvariabel yang telah dirumuskan melalui analisis statistik inferensial. Pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti memperoleh hasil yang objektif dan terukur dengan tingkat generalisasi tinggi terhadap populasi (Creswell & Creswell, 2022). Lokasi penelitian ditetapkan di Kelurahan Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru dengan jumlah populasi 34.030 jiwa, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan teknik *accidental sampling* (Etikan, 2020). Data penelitian diperoleh melalui sumber primer berupa kuesioner dan observasi lapangan, serta sumber sekunder dari dokumen resmi, arsip instansi, dan literatur akademik (Kuncoro, 2021). Instrumen penelitian berupa angket tertutup menggunakan skala Likert lima tingkat untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan, Motivasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, dan *Public Trust* (Sugiyono, 2019). Analisis data dilakukan menggunakan model *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)* dengan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji validitas, reliabilitas, serta kekuatan hubungan antarvariabel penelitian (Hair et al., 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Berikut ini disajikan tabel data responden pada penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Perempuan	54	54%
	Laki-laki	46	46%
	Total	**100**	**100%**
Usia	18 – 30 Tahun	22	22%
	31 – 40 Tahun	41	41%
	41 – 50 Tahun	27	27%
	> 50 Tahun	10	10%
	Total	**100**	**100%**
Pendidikan	SMP/MTs	6	6%
	SMA/SMK/MA	62	62%
	Diploma/S1/S2/S3	32	32%
	Total	**100**	**100%**
Pekerjaan	Belum bekerja/Ibu rumah tangga	27	27%
	Petani	3	3%
	Nelayan	0	0%
	Wiraswasta	19	19%
	Jasa	10	10%
	PNS/TNI/Polri	17	17%
	Pegawai swasta	11	11%
	Pensiunan	4	4%
	Pekerja lepas (buruh)	6	6%
	Lainnya	3	3%

Kategori	Sub-Kategori	Jumlah	%
Total		**100**	**100%**

Sumber: Data Primer Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden penelitian ini menggambarkan profil masyarakat Kelurahan Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru yang cukup beragam. Dari sisi jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebesar 54%, menunjukkan peran aktif kaum perempuan dalam pengurusan administrasi publik di tingkat kelurahan. Berdasarkan usia, kelompok responden terbesar berada pada rentang 31–40 tahun (41%), yang mencerminkan dominasi usia produktif yang paling sering berinteraksi dengan layanan publik. Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki latar belakang SMA/SMK/MA (62%), diikuti oleh lulusan perguruan tinggi sebanyak 32%, menandakan tingkat literasi yang cukup baik dalam memahami prosedur pelayanan. Sementara berdasarkan pekerjaan, kelompok ibu rumah tangga dan wiraswasta mendominasi dengan total 46%, menggambarkan keterlibatan masyarakat dengan aktivitas sosial dan administratif di lingkungan kelurahan. Secara keseluruhan, komposisi ini memperlihatkan bahwa responden penelitian berasal dari kelompok masyarakat yang berpendidikan, produktif, dan aktif berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan *public trust* dapat dianggap representatif terhadap kondisi sosial di Kelurahan Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru.

Analisis Data

Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian, khususnya residual, berdistribusi normal sebagai prasyarat dalam analisis statistik parametrik. Menurut Ghozali (2018), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam suatu model regresi memiliki distribusi yang mendekati normal, karena model yang baik ditunjukkan oleh distribusi residual yang normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov (K-S) melalui program SPSS, dengan ketentuan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi (Asymp. Sig.) lebih besar dari 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,84239606
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,038
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

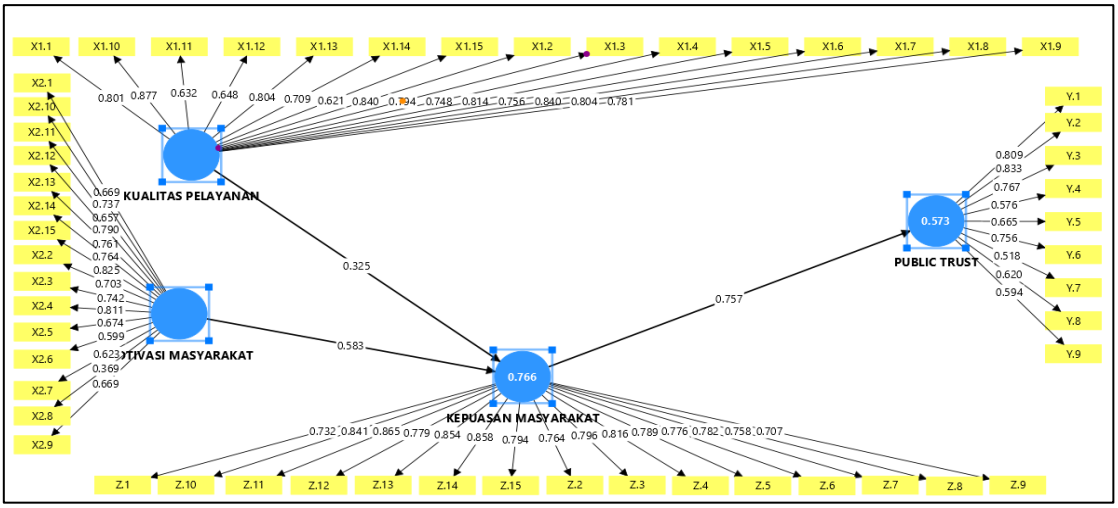
Gambar 1. Uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov

Berdasarkan hasil uji normalitas data menggunakan *One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test*, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas data terpenuhi, sehingga data layak digunakan untuk analisis statistik pada tahap selanjutnya.

Pengujian Outer Model (Pengukuran)

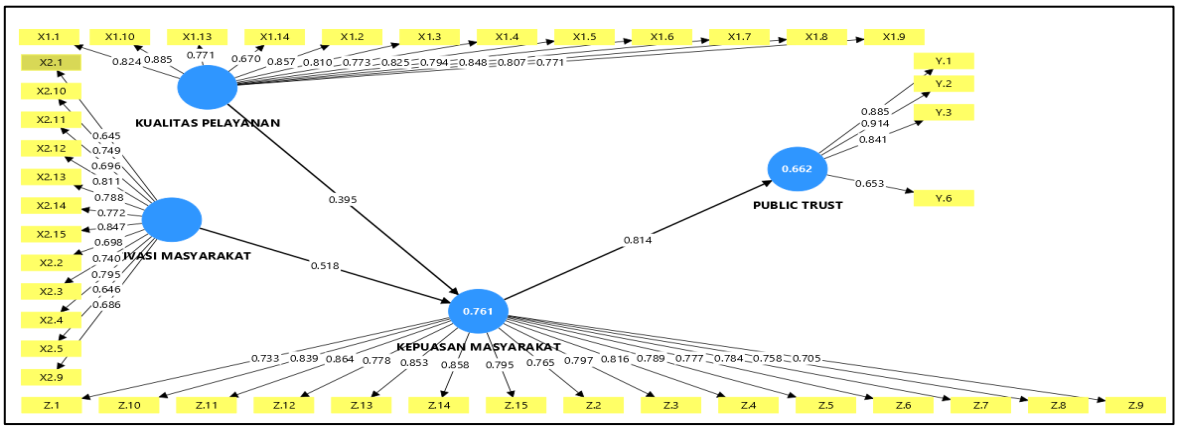
Analisis outer model dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui bantuan *software* SmartPLS untuk menguji model pengukuran, yaitu hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator pembentuknya. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana indikator yang digunakan mampu merefleksikan konstruk laten yang diukur, sekaligus menilai validitas dan reliabilitas instrumen

penelitian agar dapat mengukur variabel secara akurat dan konsisten. *Convergent validity* pada model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dinilai melalui korelasi antara skor item dengan konstruk yang diestimasi menggunakan SmartPLS 4.0. Menurut (Ghozali, 2018), indikator reflektif dinyatakan memiliki validitas yang baik apabila nilai *loading* faktor melebihi 0,70. Meskipun demikian, pada tahap awal pengembangan skala pengukuran, nilai loading faktor dalam rentang 0,50–0,60 masih dapat diterima dan dianggap cukup memadai.



Gambar 2. Outer model tahap pertama

Hasil olah data SmartPLS pada Gambar 2 menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel memiliki nilai *outer loading* di atas 0,5, sehingga dinyatakan valid. Hanya indikator X2.8 dengan nilai 0,369 yang dieliminasi karena tidak memenuhi syarat *convergent validity*. Setelah penghapusan, mayoritas indikator memiliki nilai di atas 0,7 dan beberapa antara 0,5–0,6 tetap dipertahankan karena masih layak (Ghozali, 2018). Nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) awal sebesar 0,10 juga diperbaiki dengan menghapus indikator bernilai rendah, seperti X1.11, X1.12, X1.15, X2.6, X2.7, Y4, Y5, Y7, Y8, dan Y9, hingga SRMR turun di bawah 0,08 (Henseler et al., 2020). Dengan demikian, model dinyatakan valid dan memenuhi kriteria *goodness of fit* untuk tahap analisis *inner model* selanjutnya.



Gambar 3. Hasil outer model tahap kedua

Berdasarkan hasil pengolahan data tahap kedua menggunakan SEM-PLS 4.0 yang ditampilkan pada Gambar 3, seluruh variabel penelitian menunjukkan peningkatan nilai *outer loading* setelah dilakukan eliminasi terhadap indikator yang tidak valid pada tahap sebelumnya. Sebagian besar indikator dari variabel Kualitas Pelayanan, Motivasi Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, dan *Public Trust* memiliki nilai *outer loading* di atas 0,7, sedangkan beberapa lainnya masih berada pada kisaran yang dapat diterima sesuai kriteria *convergent validity* (Ghozali, 2018). Hasil ini menunjukkan bahwa semua konstruk telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas pengukuran. Dengan demikian, model penelitian dapat dinyatakan valid dan siap untuk diuji lebih lanjut pada tahap *inner model* untuk menganalisis hubungan struktural antarvariabel.

Kemudian, *Discriminant validity* digunakan untuk memastikan setiap konstruk pada variabel laten memiliki perbedaan yang jelas dan tidak saling tumpang tindih dengan variabel laten lainnya. Berdasarkan hasil *cross loading*, menunjukkan bahwa setiap indikator variabel memiliki nilai *cross loading* yang lebih tinggi daripada nilai *cross loading* pada variabel lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria *discriminant validity* secara baik, karena setiap indikator mampu merepresentasikan variabelnya dengan kekuatan yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lainnya.

Tabel 2. Composite reability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho-a)	Composite reliability (rho-c)	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan masyarakat	0.958	0.960	0.963	0.632
Kualitas pelayanan	0.950	0.952	0.956	0.647
Motivasi masyarakat	0.925	0.930	0.936	0.551
Public trust	0.845	0.876	0.897	0.688
Rata-rata	0.9195	0.9295	0.938	0.6295

Sumber: Olah data dengan SmartPLS, 2025

Merujuk pada tabel 2, hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach's alpha* memperlihatkan bahwa semua variabel memiliki nilai lebih dari 0,70. Temuan ini menandakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan memiliki konsistensi serta stabilitas yang tinggi. Dengan demikian, seluruh konstruk atau variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, dan setiap item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel masing-masing telah menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai.

Pengujian *Inner Model* (Struktural)

Analisis *inner model* pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS, yang bertujuan untuk menilai hubungan struktural antara konstruk laten yang terdapat dalam model penelitian.

Tabel 3. R-square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kepuasan masyrakat	0.761	0.756
Public trust	0.662	0.658
Rata-rata	0.7115	0.707

CC BY NC SA

Sumber: Olah data dengan SmartPLS,2025

Hasil uji *R-square* menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang kuat. Nilai R^2 untuk variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,761 berarti 76,1% variansnya dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Masyarakat, sedangkan sisanya 23,9% dipengaruhi faktor lain. Sementara itu, nilai R^2 untuk variabel *Public Trust* sebesar 0,662 menunjukkan bahwa 66,2% variansnya dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Motivasi Masyarakat, dan Kepuasan Masyarakat, dengan 33,8% dipengaruhi variabel lain. Berdasarkan kriteria (Hair et al., 2021), nilai ini termasuk kategori kuat, sehingga model struktural dinyatakan baik dan mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara signifikan.

Tabel 4. *Path coefficient*

Variabel	Kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan	Motivasi masyarakat	Public trust
Kepuasan masyarakat				0.814
Kualitas pelayanan	0.395			
Motivasi masyarakat	0.518			
Public trust				

Sumber: olah data dengan SmartPLS, 2025

Hasil uji *path coefficient* menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel dalam model memiliki nilai positif, menandakan pengaruh yang searah antar konstruk. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dengan koefisien 0,395, sedangkan Motivasi Masyarakat juga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,518. Selanjutnya, Kepuasan Masyarakat memberikan pengaruh positif yang kuat terhadap *Public Trust* dengan nilai koefisien 0,814. Berdasarkan kriteria (Sarstedt et al., 2020), seluruh koefisien jalur yang signifikan ini menunjukkan adanya hubungan kausal yang konsisten dan mendukung hipotesis dalam model penelitian.

Tabel 5. Uji siginifikansi prediktor variabel langsung

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kepuasan masyrakat-> Public trust	0.814	0.811	0.053	15.210	0.000
Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat	0.395	0.383	0.113	3.482	0.001
Motivasi masyarakat -> Kepuasan masyarakat	0.518	0.522	0.109	4.767	0.000
Kualitas pelayanan -> Public trust	0.224	0.224	0.131	1.713	0.087

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Motivasi Masyarakat -> Public trust	-0.293	-0.274	0.162	1.815	0.070

Sumber: olah data dengan SmartPLS, 2025

Tabel 6. Uji signifikansi prediktor variabel tidak langsung

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standart deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat -> Public trust	0.321	0.313	0.101	3.175	0.002
Motivasi masyarakat -> Kepuasan masyarakat -> Public trust	0.421	0.423	0.089	4.719	0.000

Sumber: olah data dengan SmartPLS, 2025

Tabel 7. Rekapitulasi uji signifikansi prediktor variabel

Hipotesis	Keterangan
Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat	Diterima
Motivasi masyarakat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat	Diterima
Kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap *public trust*	Diterima
Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *public trust*	Ditolak
Motivasi masyarakat berpengaruh positif terhadap *public trust*	Ditolak
Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap *public trust* melalui kepuasan masyarakat	Diterima (Full mediation)
Motivasi masyarakat berpengaruh positif terhadap *public trust* melalui kepuasan masyarakat	Diterima (Full mediation)

Kemudian dilakukan uji f^2 untuk mengetahui sejauh mana masing-masing variabel eksogen memberikan kontribusi terhadap variabel endogen. Menurut (Cohen, 2020), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar.

Tabel 8. Uji variabel total (f^2 atau *f-square*)

Variabel	Kepuasan masyarakat	Kualitas pelayanan	Motivasi masyarakat	Public trust
Kepuasan masyarakat				1.958
Kualitas pelayanan	0.208			
Motivasi masyarakat	0.358			
Public trust				

Sumber: olah data dengan SmartPLS, 2025

Hasil uji *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,208 (kategori sedang), Motivasi Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,358 (besar), dan Kepuasan Masyarakat terhadap *Public Trust* sebesar 1,958 (sangat besar) (Cohen, 2020). Temuan ini menunjukkan bahwa Motivasi Masyarakat memiliki pengaruh lebih dominan dibandingkan Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan kepuasan, sementara Kepuasan Masyarakat menjadi faktor paling kuat dalam membangun *Public Trust*. Hasil ini menegaskan prinsip *New Public Service* bahwa kepuasan dan keterlibatan masyarakat merupakan dasar utama dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Tabel 9. Uji kecocokan model (model fit)

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.079	0.079

Sumber: olah data dengan SmartPLS, 2025

Hasil uji *model fit* menunjukkan nilai SRMR sebesar 0,079, berada di bawah batas 0,08 sehingga model dinyatakan sesuai dengan data empiris (Henseler et al., 2020). Nilai *Goodness of Fit (GoF)* sebesar 0,669 yang tergolong tinggi menunjukkan bahwa model memiliki kesesuaian kuat dan mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan baik. Dengan demikian, model yang menghubungkan Kualitas Pelayanan dan Motivasi Masyarakat terhadap *Public Trust* melalui Kepuasan Masyarakat terbukti valid, representatif, dan layak secara statistik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai koefisien jalur 0,395, *P-value* 0,001, dan *t-statistic* 3,482 (> 1,96). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kelurahan, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian N. Azizah (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong. Kesamaan ini menunjukkan bahwa dimensi keandalan, ketanggapan, empati, dan bukti fisik pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Pengaruh Motivasi Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa motivasi masyarakat (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai koefisien 0,518, *P-value* 0,000, dan *t-statistic* 4,767 (> 1,96). Dengan demikian, hipotesis kedua diterima, yang berarti semakin tinggi motivasi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kegiatan pelayanan publik, semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap hasil pelayanan. Hasil ini belum banyak dibahas dalam penelitian terdahulu, karena sebagian besar penelitian sebelumnya seperti Jesica Sintya Natalia (2019) yang hanya meneliti hubungan antara motivasi masyarakat dengan pemanfaatan pelayanan tanpa melibatkan variabel kepuasan masyarakat. Oleh karena

itu, temuan ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*), yaitu memperkenalkan motivasi masyarakat sebagai variabel penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap *Public Trust*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *public trust* (Y) dengan nilai koefisien 0,814, *P-value* 0,000, dan *t-statistic* 15,210 (> 1,96). Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima, yang berarti bahwa kepuasan masyarakat menjadi faktor dominan dalam membangun kepercayaan publik terhadap aparatur kelurahan. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Edi Kurniawan, Zulkarnain & Alvi Purwanti Alwie (2022) yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik dalam konteks pelayanan elektronik (e-PPID) BPK Perwakilan Riau. Kesamaan ini memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan yang tinggi, baik dalam pelayanan tatap muka maupun digital, akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Public Trust*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap public trust (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,224, P-value 0,087, dan t-statistic 1,713 (< 1,96). Nilai tersebut belum memenuhi kriteria *rule of thumb*, yaitu P-value < 0,05 dan t-statistic > 1,96. Dengan demikian, hipotesis keempat dinyatakan ditolak, yang berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepercayaan publik di Kantor Lurah Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru. Temuan ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Mochamad Muzaki, Ni Nyoman Putu Martini, Arik Susbiyani, dan Nurul Qomariah (2023) serta Muhalida Zia Ibhar, Nurmala Sari, Lili Suryani, dan Tengku Cantika Putri (2022), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *public trust*. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan publik tidak selalu bersifat langsung, tetapi dapat bergantung pada konteks kelembagaan, karakteristik responden, serta mekanisme psikologis masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Motivasi Masyarakat terhadap *Public Trust*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa motivasi masyarakat (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap *public trust* (Y) dengan nilai koefisien sebesar −0,293, P-value 0,070, dan t-statistic 1,815 (< 1,96). Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kelima belum memenuhi kriteria penerimaan hipotesis, sehingga H5 dinyatakan ditolak. Dengan demikian, motivasi masyarakat tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan publik di Kantor Lurah Tangkerang Tengah Kota Pekanbaru.

Berbeda dengan hipotesis lainnya, tidak ditemukan penelitian terdahulu yang secara langsung menguji hubungan antara motivasi masyarakat dan *public trust*, sehingga temuan ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dalam penelitian. Ketidaksignifikanan hubungan ini menunjukkan bahwa motivasi masyarakat dalam berpartisipasi atau mendukung pelayanan publik belum cukup kuat untuk membentuk kepercayaan publik secara langsung tanpa adanya pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Public Trust* melalui Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap *public trust* (Y) melalui kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai koefisien 0,321, *P-value* 0,002, dan *t-statistic* 3,175 (> 1,96). Dengan demikian, hipotesis keempat diterima, dan kepuasan masyarakat terbukti memediasi secara penuh (*full mediation*) hubungan antara kualitas pelayanan dan *public trust*. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Mochamad Muzaki et al. (2023) yang menemukan bahwa kualitas dan inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan berperan sebagai jembatan psikologis yang menghubungkan pengalaman pelayanan dengan tingkat kepercayaan publik.

Pengaruh Motivasi Masyarakat terhadap Public Trust melalui Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa motivasi masyarakat (X2) berpengaruh terhadap *public trust* (Y) melalui kepuasan masyarakat (Z) dengan nilai koefisien 0,421, *P-value* 0,000, dan *t-statistic* 4,719 (> 1,96). Dengan demikian, hipotesis kelima diterima, dan kepuasan masyarakat berperan sebagai (*full mediation*) dalam hubungan tersebut. Tidak ditemukan penelitian sebelumnya yang secara langsung meneliti pengaruh motivasi masyarakat terhadap *public trust* melalui kepuasan masyarakat, sehingga hasil ini merupakan unsur kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa motivasi masyarakat yang tinggi dalam mendukung pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan terhadap proses pelayanan, yang selanjutnya memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang selanjutnya memiliki pengaruh sangat kuat terhadap public trust, sementara pengaruh langsung kualitas pelayanan dan motivasi masyarakat terhadap public trust tidak signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan masyarakat berperan sebagai mediator penuh dalam membangun kepercayaan publik, sehingga peningkatan public trust hanya dapat dicapai melalui peningkatan kepuasan terhadap pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan paradigma New Public Service yang menekankan pelayanan publik berbasis kepuasan, partisipasi, dan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, Kantor Lurah Tangkerang Tengah disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui percepatan proses, kejelasan prosedur, keramahan aparatur, serta memperkuat motivasi dan partisipasi masyarakat melalui komunikasi yang transparan dan kegiatan kolaboratif, disertai evaluasi kepuasan masyarakat secara berkala. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain seperti transparansi atau citra pemerintah, memperluas lokasi penelitian, serta menggunakan pendekatan mixed methods agar hasil penelitian lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan selama proses penelitian berlangsung hingga selesai. Penulis juga mengucapkan terima

kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dengan baik sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2022). *Trust in public administration and public services: A comparative approach*. Edward Elgar Publishing.

Cohen, J. (2020). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780203771587

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, *60*(6), 549–559.

Etikan, I. (2020). Sampling and sampling methods. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, *5*(6), 149. https://doi.org/10.15406/bbij.2017.05.00149

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Badan penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.

Henseler, J., Hubona, G., & Ray, P. A. (2020). Using PLS path modeling in new technology research: Updated guidelines. *Industrial Management & Data Systems*, *120*(12), 2100–2122.

Kuncoro, M. (2021). *Metode kuantitatif untuk bisnis dan ekonomi*. Erlangga.

Nugroho, H. (2022). Kepuasan dan kepercayaan publik dalam pelayanan pemerintah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, *4*(1), 44–59.

OECD. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9789264268920-en

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND.* Alfabeta.