



Pengaruh Kepercayaan Masyarakat Dan Kemudahan Akses Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kelurahan Deli Tua

Jonas Stifan Fau¹⁾, Mahyudin Situmeang²⁾, Khairuddin Tampubolon³⁾

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia (UPMI) Medan, Indonesia

Corresponding author: stifanfau@gmail.com

Abstrak

Keterbatasan transparansi informasi publik di tingkat kelurahan masih menjadi permasalahan yang memengaruhi persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah. Dalam konteks tersebut, penelitian ini menganalisis hubungan antara kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening pada Kantor Kelurahan Deli Tua. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 13.170 penduduk dan melibatkan 109 responden sebagai sampel yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner berskala Likert, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi uji t, uji F, koefisien determinasi (R^2), serta analisis jalur (path analysis) yang diolah menggunakan IBM SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat pengaruh kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan kuantitatif tanpa pendalaman aspek kualitatif. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian administrasi publik, sedangkan secara praktis dapat menjadi dasar perbaikan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kata kunci: Kepercayaan Masyarakat, Kemudahan Akses Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Limited transparency of public information at the village administration level remains a critical issue influencing public perceptions of government service performance. Within this context, this study examines the relationship between public trust and ease of access to information on public satisfaction, with service quality acting as an intervening variable at the Deli Tua Village Office. This research employed a quantitative approach involving a population of 13,170 residents, with 109 respondents selected as the sample using the Slovin formula. Data were collected through observation, interviews, Likert-scale questionnaires, and documentation. Data analysis techniques included t-tests, F-tests, coefficient of determination (R^2), and path analysis, processed using IBM SPSS version 27. The findings indicate that public trust and ease of access to information have a positive and significant effect on public satisfaction. Service quality also demonstrates a positive and significant influence on public satisfaction and functions as an intervening variable that strengthens the effect of public trust and ease of access to information on public satisfaction. This study is limited by its exclusive use of a quantitative approach without in-depth qualitative exploration. Theoretically, the findings contribute to the development of public administration studies, while practically; they provide input for improving public service delivery at the village level.

Key words: Public Trust, Ease of Access to Information, Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan digitalisasi telah mendorong meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk menghormati, melindungi, dan memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien (Effendi, Dalimunthe, & Saputra, 2022). Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait keterbatasan transparansi dan akses informasi mengenai kebijakan, program, serta penggunaan anggaran.

Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2005), kepuasan menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dan kinerja pelayanan yang dirasakan. Dalam konteks pemerintahan, tingkat kepuasan masyarakat tidak hanya mencerminkan efektivitas pelayanan, tetapi juga menunjukkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Di era globalisasi dan keterbukaan informasi, masyarakat semakin kritis dalam menilai kualitas pelayanan yang diterima, sehingga ketidakpuasan berpotensi menurunkan legitimasi dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Kepercayaan merupakan keinginan masyarakat untuk bergantung pada pemerintah dengan harapan bahwa pemerintah akan bertindak secara konsisten, transparan, dan menguntungkan kepentingan publik (Salma et al., 2024). Kepercayaan yang tinggi mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan publik, sedangkan rendahnya kepercayaan dapat menimbulkan ketidakpuasan, resistensi, serta kritik terhadap kinerja pelayanan.

Selain kepercayaan, kemudahan akses informasi juga memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan masyarakat. Widjanarko et al. (2023) menyatakan bahwa kemudahan akses informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh dan menggunakan informasi publik tanpa hambatan fisik, ekonomi, maupun sosial. Akses informasi yang terbuka dan mudah dipahami mendorong transparansi serta memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Namun demikian, pada tingkat kelurahan, keterbatasan media komunikasi, kurangnya sosialisasi kebijakan, serta kesenjangan literasi digital masih menjadi tantangan dalam penyampaian informasi secara merata kepada seluruh lapisan masyarakat.

Dalam hubungan antara kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting. Kualitas pelayanan mencakup kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dan layanan yang diterima masyarakat (Akuntansi & Syariah, 2022). Pelayanan yang berkualitas mampu menerjemahkan kepercayaan dan transparansi informasi menjadi kepuasan nyata. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa standar pelayanan merupakan acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Mayasari, 2020; Paul Raymond et al., 2015; Ratnaningsih et al., 2023; Yuliati & Wahyuningsih, 2019). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel independen langsung dan belum mengkaji peran kemudahan akses informasi sebagai faktor penting dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan. Selain itu, masih terbatas penelitian yang secara simultan menguji kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening dalam menjelaskan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan research gap tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) dengan mengintegrasikan kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi sebagai variabel independen serta menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Penelitian ini difokuskan pada konteks pelayanan publik di

Kelurahan Deli Tua, yang memiliki karakteristik sosial dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi yang beragam, sehingga memberikan sudut pandang yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di Kelurahan Deli Tua. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik serta kontribusi praktis bagi pemerintah kelurahan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat kelurahan sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan secara statistik menggunakan IBM SPSS Statistics Version 27, meliputi uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas), serta analisis jalur (path analysis) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel.

Populasi penelitian berjumlah 13.170 masyarakat kelurahan. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error) sebesar 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 109 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kepercayaan masyarakat (X1) dan kemudahan akses informasi (X2), variabel intervening yaitu kualitas pelayanan (Z), serta variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kepercayaan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai $T_{hitung} 6,893 > T_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan (sig) $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,307 (30,7%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, and Indra Aldila Wiradiputra 2023) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung". Dimana hasil penelitian menunjukkan Thitung variabel kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $3,467 > T_{tabel} 1,988$ dan hasil dari koefisien determinasi diperoleh sebesar 78,3%. Maka dapat disimpulkan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan masyarakat. Dengan hasil tersebut, maka Pemerintahan Kelurahan Deli Tua diharapkan dapat menjadikan tingkat kepercayaan masyarakat sebagai fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kepercayaan ini tidak hanya akan berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program kelurahan, serta menciptakan lingkungan sosial yang harmonis dan produktif. Oleh karena itu, penting bagi seluruh perangkat kelurahan untuk terus memperbaiki sistem pelayanan, memperkuat komunikasi yang terbuka dengan masyarakat, dan membangun budaya kerja yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan warga.

2. Kemudahan Akses Informasi terhadap kepuasan Masyarakat

Pengaruh kemudahan Akses Informasi terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai $T_{hitung} 5,530 > T_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan (sig) $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,222 (22,2%). Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan akses informasi terhadap kepuasan

masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah masyarakat mendapatkan informasi terkait layanan, program, dan kebijakan kelurahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan publik yang diberikan. Akses informasi yang cepat, akurat, dan terbuka menciptakan rasa percaya, meningkatkan transparansi, dan mengurangi potensi kesalahpahaman antara pemerintah dan masyarakat (Firdaus 2023;74).

Oleh karena itu, Ketersediaan akses informasi, sudah menjadi kewajiban bagi pemerintah untuk menyediakan informasi bagi masyarakatnya. Pemerintahan Kelurahan Deli Tua diharapkan dapat terus mengembangkan sistem informasi yang mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, baik melalui media digital seperti website, media sosial, maupun melalui saluran komunikasi konvensional seperti papan pengumuman atau pelayanan tatap muka. Pelayanan informasi yang responsif dan terbuka menjadi kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

3. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh nilai T_{hitung} 4,457 > T_{tabel} 1,983 dan nilai signifikan (sig) $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,157 (15,7%). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Mayasari 2020) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar". Dimana hasil penelitian menunjukkan hasil analisis T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($7,542 > 1,998$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan hasil dari koefisien determinasi diperoleh sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Dengan hasil demikian, Pemerintahan Kelurahan Deli Tua perlu terus meningkatkan standar kualitas layanan melalui pelatihan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta evaluasi pelayanan secara berkala. Selain itu, penting juga untuk membuka ruang aspirasi masyarakat agar pelayanan yang diberikan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan harapan warga. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya akan berdampak pada tingginya tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga akan memperkuat citra positif Pemerintah Kelurahan di mata publik serta membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

4. Kepercayaan Masyarakat terhadap Kualitas pelayanan

Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Kualitas pelayanan diperoleh nilai T_{hitung} 2,855 > T_{tabel} 1,983 dan nilai signifikan (sig) $0,005 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,071 (07,1%). Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Paul Raymond et al. 2015) dengan judul "Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire)". Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat sekitar Kepercayaan Masyarakat 42,4%. sehingga dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan menimbulkan kepercayaan yang baik.

Hasil ini menegaskan bahwa kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap aparaturnya dan institusi pemerintahan kelurahan merupakan fondasi penting dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas. Ketika masyarakat memiliki keyakinan bahwa pelayanan diberikan secara jujur, adil, dan bertanggung jawab, maka hal tersebut akan mendorong peningkatan kualitas interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintahan Kelurahan Deli Tua perlu terus menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan menunjukkan integritas, profesionalisme, serta komitmen

dalam memberikan pelayanan yang responsif dan akuntabel. Transparansi dalam proses pelayanan, kepastian waktu dan prosedur, serta pendekatan yang humanis akan semakin memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

5. Kemudahan Akses Informasi terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh Kemudahan Akses Informasi terhadap Kualitas pelayanan diperoleh nilai $T_{hitung} 2,073 > T_{tabel} 1,983$ dan nilai signifikan (sig) $0,041 < 0,050$ dan nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,039 (03,9%). Maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh yang signifikan antara Kemudahan Akses Informasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin mudah masyarakat mengakses informasi mengenai layanan, prosedur, maupun kebijakan yang berlaku di kelurahan, maka persepsi terhadap kualitas pelayanan pun akan semakin meningkat. Informasi yang jelas, terbuka, dan mudah dijangkau membantu masyarakat memahami hak dan kewajibannya, serta meminimalkan kebingungan dan keluhan dalam proses pelayanan.

Oleh karena itu, Pemerintahan Kelurahan Deli Tua perlu memperkuat strategi komunikasi publik dengan menghadirkan berbagai saluran informasi yang efektif, seperti media sosial resmi, layanan pesan singkat, papan informasi, dan pusat layanan terpadu. Petugas pelayanan juga perlu dibekali kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang.

6. Kepercayaan Masyarakat dan Kemudahan Akses Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,562 atau 56,2%. Angka ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Masyarakat (X_1) dan Kemudahan Akses Informasi (X_2) secara bersama-sama memberikan kontribusi sebesar 56,2% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Sementara sisanya, sebesar 43,8%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar kedua variabel tersebut. Untuk mengukur kekuatan hubungan tersebut, digunakan rumus e_l yang dihitung dengan $\sqrt{(1 - R^2)}$, sehingga diperoleh nilai $e_l = \sqrt{(1 - 0,562)} = 0,438$. Nilai ini menggambarkan tingkat pengaruh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model ini. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Masyarakat dan Kemudahan Akses Informasi memiliki pengaruh yang signifikan dan cukup besar terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan, serta semakin mudah akses terhadap informasi yang tersedia, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan meningkat.

Oleh karena itu, Pemerintahan Kelurahan Deli Tua diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kepercayaan publik dan kemudahan akses informasi, karena keduanya terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

7. Kepercayaan Masyarakat (X_1) dan Kemudahan Akses Informasi (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z) sebagai variabel mediasi.

Berdasarkan hasil analisis jalur, dapat dilihat:

- A. Bahwa pengaruh tidak langsung Kepercayaan Masyarakat (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) Melalui Kualitas pelayanan (Z) sebagai variabel mediasi sebesar 0,442 lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel Kepercayaan Masyarakat terhadap variabel kepuasan masyarakat (0,540). Temuan ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Masyarakat Temuan ini mengindikasikan bahwa Kepercayaan Masyarakat lebih kuat memengaruhi Kepuasan Masyarakat secara langsung dibandingkan melalui perantara Kualitas Pelayanan. Meskipun Kualitas Pelayanan tetap memberikan kontribusi sebagai variabel mediasi, namun pengaruh langsung menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau penyelenggara layanan publik memiliki peran utama dalam membentuk kepuasan masyarakat, tanpa harus sepenuhnya melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, semakin tinggi kepercayaan masyarakat, maka

kepuasan mereka terhadap pelayanan publik juga cenderung meningkat, meskipun kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal.

- B. Bahwa pengaruh tidak langsung Kemudahan Akses Informasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat(Y) Melalui Kualitas pelayanan(Z) sebagai variabel mediasi sebesar 0,033 lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel Kemudahan Akses Informasi terhadap variabel kepuasan masyarakat 0,472. Temuan ini menunjukkan bahwa Kemudahan Akses Informasi memiliki pengaruh yang lebih kuat secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat dibandingkan melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel mediasi. Nilai pengaruh tidak langsung yang relatif kecil menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasa puas secara langsung ketika mereka memperoleh informasi layanan dengan mudah dan cepat, tanpa harus bergantung sepenuhnya pada kualitas pelayanan. Artinya, kemudahan dalam mengakses informasi publik sudah mampu membentuk persepsi positif dan kepuasan tersendiri di kalangan masyarakat, meskipun kualitas pelayanan belum maksimal.

Temuan bahwa pengaruh langsung kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan lebih kuat dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan menunjukkan bahwa, dalam konteks Kelurahan Deli Tua, kepuasan masyarakat tidak semata-mata dibentuk oleh aspek teknis pelayanan. Kepercayaan masyarakat terhadap aparatur dan institusi kelurahan berperan sebagai faktor psikologis dan sosial yang dominan.

Masyarakat yang telah memiliki kepercayaan cenderung lebih toleran terhadap kekurangan prosedural atau teknis pelayanan. Selama mereka meyakini bahwa aparat kelurahan memiliki niat baik, jujur, dan berpihak pada kepentingan warga, maka kepuasan tetap terbentuk meskipun kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal. Hal ini sejalan dengan perspektif administrasi publik yang menekankan bahwa kepercayaan publik merupakan modal sosial penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama pada level pemerintahan paling dekat dengan masyarakat.

Pengaruh langsung kemudahan akses informasi yang lebih kuat dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan menunjukkan bahwa informasi memiliki nilai kepuasan tersendiri bagi masyarakat. Akses informasi yang mudah, jelas, dan terbuka memungkinkan masyarakat memahami prosedur, hak, dan kewajiban mereka tanpa harus selalu berinteraksi secara intens dengan petugas pelayanan. Dalam konteks ini, kemudahan memperoleh informasi sudah mampu membentuk persepsi positif terhadap pelayanan publik, bahkan sebelum masyarakat mengalami langsung proses pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan dapat terbentuk secara langsung melalui rasa aman, kepastian, dan transparansi yang dihasilkan dari keterbukaan informasi, tanpa sepenuhnya bergantung pada kualitas pelayanan teknis.

Meskipun pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan lebih kecil, peran kualitas pelayanan tetap penting sebagai variabel penguat (reinforcing variable). Kualitas pelayanan berfungsi memperkuat dan menjaga keberlanjutan kepuasan masyarakat yang telah terbentuk melalui kepercayaan dan kemudahan akses informasi. Dengan kata lain, kualitas pelayanan bukan faktor utama pembentuk kepuasan, tetapi menjadi faktor pendukung yang menjaga stabilitas kepuasan masyarakat dalam jangka panjang.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Pemerintahan Kelurahan Deli Tua perlu memfokuskan upaya pada penguatan tiga faktor utama yang saling berkaitan, yaitu kepercayaan masyarakat, kemudahan akses informasi, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan, sehingga harus dibangun melalui pelayanan yang jujur, transparan, konsisten, dan berpihak pada kebutuhan warga. Kemudahan akses informasi juga berperan penting, karena masyarakat yang mudah memperoleh informasi mengenai layanan dan kebijakan cenderung merasa lebih dihargai dan puas. Di sisi lain, kualitas pelayanan tetap menjadi elemen penguat yang memperkuat dampak kepercayaan dan informasi, sehingga peningkatan kompetensi petugas, kejelasan prosedur, serta keramahan dan kecepatan layanan menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Dengan mengintegrasikan ketiga variabel tersebut

secara optimal, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Deli Tua dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

1. Skor rata-rata responden di masing-masing variabel yaitu variabel kepercayaan masyarakat (X1) dengan skor rata-rata jawaban responden 3,71 dalam kategori baik, variabel kemudahan akses informasi (X2) dengan skor rata-rata jawaban responden 3,70 dalam kategori baik, variabel kepuasan masyarakat (Y) dengan skor rata-rata 3,61 dalam kategori baik dan variabel kualitas pelayanan (Z) dengan skor rata-rata 3.60 dalam kategori baik. Dari skor rata-rata variabel X1, X2, Y dan Z apabila di tingkatkan satu satuan dari dimensi yang dimiliki maka akan meningkatkan skor rata-rata yang didapatkan sebelumnya.
2. Besarnya pengaruh kepercayaan Masyarakat dalam dimensi kredibilitas, keandalan, integrity, keamanan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan deli tua adalah 55,5% dalam kategori sedang, dengan demikian apabila dari dimensi kepercayaan di tingkatkan satu satuan maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 55,5%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Namun demikian, masih terdapat 44,5% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kepercayaan masyarakat dan belum diteliti dalam penelitian ini.
3. Besarnya pengaruh Kemudahan Akses Informasi dalam dimensi Comprehensiveness, Accessibility, Clarity, Compatibility terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan deli tua adalah 47,1% dalam kategori sedang, dengan demikian apabila dari dimensi Kemudahan Akses Informasi meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 47.1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan akses informasi terhadap maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Namun demikian, masih terdapat 52,9% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kemudahan akses informasi dan belum diteliti dalam penelitian ini.
4. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dalam dimensi Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati) terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan deli tua adalah 39,6% dalam kategori sangat rendah, dengan demikian apabila dari dimensi Kualitas Pelayanan meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 39,6%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Namun demikian, masih terdapat 60,4% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar Kualitas pelayanan dan belum diteliti dalam penelitian ini.
5. Besarnya pengaruh kepercayaan Masyarakat dalam dimensi kredibilitas, keandalan, integrity, keamanan terhadap kualitas pelayanan di kelurahan deli tua adalah 26,6 % dalam kategori rendah, dengan demikian apabila dari dimensi kepercayaan meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 26,6%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang harus di berikan. Namun demikian, masih terdapat 73,4% variasi kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kepercayaan masyarakat dan belum diteliti dalam penelitian ini.
6. Besarnya pengaruh Kemudahan Akses Informasi dalam dimensi Comprehensiveness, Accessibility, Clarity, Compatibility terhadap kualitas pelayanan di kelurahan deli tua adalah 19,7% dalam kategori rendah, dengan demikian apabila dari dimensi Kemudahan Akses Informasi meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 19,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kemudahan akses informasi maka semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayan yang harus di berikan. Namun demikian, masih terdapat 80,3% variasi kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kemudahan akses informasi dan belum diteliti dalam penelitian ini.

7. Besarnya pengaruh kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di kelurahan deli tua yang ditentukan oleh masing masing-dimensi variabel adalah 56,2% dalam kategori sedang, dengan demikian apabila dari dimensi kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 56,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dan kemudahan akses informasi maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat yang dirasakan. Namun demikian, masih terdapat 43.8% variasi kepuasan masyarakat yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi dan belum diteliti dalam penelitian ini.
8. Besarnya pengaruh kepercayaan masyarakat dan kemudahan akses informasi terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel intervening di kelurahan deli tua ditentukan oleh masing masing-dimensi variabel adalah 58,5% dalam kategori sedang, dengan demikian apabila dari dimensi kepercayaan masyarakat, kemudahan akses informasi dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening meningkat satu satuan atau lebih maka dapat meningkatkan sekian persen dari hasil sebelumnya 58,5%.. Hal ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Masyarakat dan Kemudahan Akses Informasi memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening. Sementara itu, sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar Kepercayaan Masyarakat dan Kemudahan Akses Informasi melalui mediasi Kualitas Pelayanan (epsilon) yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan masih relatif lemah, Kantor Kelurahan Deli Tua disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih terfokus pada aspek reliability dan responsiveness. Peningkatan reliability dapat dilakukan melalui penegasan standar operasional prosedur (SOP), kepastian waktu penyelesaian layanan, serta konsistensi pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, peningkatan responsiveness dapat dilakukan dengan mempercepat respons terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, meningkatkan kemampuan aparatur dalam komunikasi pelayanan, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan ditindaklanjuti secara tepat waktu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum menggali aspek kepercayaan masyarakat secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods dengan menambahkan metode kualitatif, seperti wawancara mendalam atau diskusi kelompok terarah (FGD), untuk memahami secara lebih komprehensif proses terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di tingkat kelurahan serta implikasinya terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, I., Sulistyan, R. B., & dkk. (2023). Telaah kritis tentang konsep kepercayaan masyarakat: Peran teknologi, informasi, dan komunikasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 182–187.
- Ali, H., Hamdan, & Mahaputra, M. R. (2022). Faktor eksternal perceived ease of use dan perceived usefulness pada aplikasi belanja online: Adopsi Technology Acceptance Model. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 587–604. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i3.75>
- Andi. (2020). Pemanfaatan e-government dalam tata kelola pemerintahan Kecamatan Cipedes Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(2), 236–243.
- Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & Saputra, E. (2022). Penerapan metode service quality dalam melihat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 584–592. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i4.1403>
- Firdaus, L. K. (2023). Kepuasan masyarakat Kota Semarang terhadap kualitas pelayanan

- program e-government “Sapa Mbak Ita”. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Herliani, P. R., Sugandi, Y. S., & Wiradiputra, I. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan dalam pembuatan e-KTP. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). Pengaruh tampilan web dan harga terhadap minat beli dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 35–43. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.35-43>
- Kambodji, A. R., Pradiani, T., & Alamsyah, A. R. (2022). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien kembali dengan kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 16–28. <https://doi.org/10.32815/jubis.v3i2.1519>
- Karim, N., Hendriyadi, & Rohayati, W. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui e-service quality. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepemimpinan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen dan Budaya*, 4(1), 10–20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>
- Mayasari, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Prasetyo, M. M., & Wibowo, S. (2023). Analisis pengaruh citra merek, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.59330/jmd.v1i2.14>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
- Prihandono, G., & Amir, M. T. (2024). Implementasi teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi organisasi. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(2), 577–587. <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1556>
- Rabaisa, R., Firman, A., & Sjarlis, S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 10(3), 227–234. <https://doi.org/10.37476/jbk.v10i3.3153>
- Rahim, R. (2022). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis aplikasi. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*, 5(2), 124–137. <https://doi.org/10.36341/jdp.v5i2.2779>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjanarko, W., Hadita, H., Saputra, F., & Cahyanto, Y. A. D. (2023). Determinasi kemudahan akses informasi bagi keputusan investasi Gen Z. *Digital Bisnis*, 2(4), 248–264.
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap kepuasan masyarakat. *Fokus Ekonomi*, 14(2), 324–336. <https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>
- Zulkarnain, A. Z. I., Jeddawi, M., Wasistiono, S., & Lukman, S. (2023). Public service innovation in the era of Covid-19 pandemic. *Journal of Humanities and Social Sciences Studies*, 5(2), 47–52. <https://doi.org/10.32996/jhsss.2023.5.2.7>