

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur)

Ernawati¹, Yusepa², Ahiniati³, Ilin Sapta Wulan Nuriani⁴, Ajie Risaldi Jogie Nugraha⁵

^{1,2,3,4,5}STIE Pancasetia, Indonesia

E-mail: ernastiepan@gmail.com, yusephanie@gmail.com, ahitamiang@gmail.com,
ilinsaptawulann@gmail.com, ajierisaldijn@gmail.com

Article History:

Received: 28 Oktober 2025

Revised: 30 November 2025

Accepted: 11 Desember 2025

Keywords: *Kualitas*

Pelayanan, Kompetensi

Pegawai, Pemanfaatan

Teknologi, Kepercayaan

Publik, Kepuasan Masyarakat

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan publik sebagai variabel mediasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan data primer yang diperoleh dari 100 responden pengguna layanan perizinan. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepercayaan publik. Kepercayaan publik terbukti memiliki peran mediasi yang signifikan, di mana semakin tinggi kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan penerapan teknologi, semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat yang berdampak pada peningkatan kepuasan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan administratif yang efisien, transparan, dan berkualitas. Dalam era reformasi birokrasi saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik menuntut adanya perubahan paradigma dari sistem konvensional menuju sistem yang berbasis profesionalisme dan teknologi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang investasi dan perizinan memiliki peran strategis dalam menciptakan kemudahan berusaha dan peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan kompetensi aparatur menjadi faktor kunci

yang menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja lembaga tersebut.

Kualitas pelayanan di sektor publik menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Barito Timur dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan perizinan, aspek kejelasan prosedur, ketepatan waktu, keramahan petugas, serta transparansi informasi merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Ketika kualitas pelayanan terjaga, masyarakat akan merasa puas dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap instansi penyelenggara. Sebaliknya, pelayanan yang berbelit atau lamban akan menurunkan citra lembaga dan tingkat kepercayaan publik.

Selain kualitas pelayanan, faktor kompetensi pegawai juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi baik dari aspek pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja akan mampu memberikan pelayanan yang profesional. Kompetensi aparatur menjadi syarat utama dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada hasil. Dalam konteks DPMPTSP, kemampuan pegawai dalam memahami regulasi perizinan, mengoperasikan sistem OSS (Online Single Submission), serta memberikan solusi terhadap kendala masyarakat merupakan cerminan kinerja yang profesional dan responsif. Ketika pegawai mampu bekerja sesuai standar kompetensi, masyarakat akan lebih percaya dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi elemen penting dalam modernisasi pelayanan publik. Transformasi digital melalui sistem pelayanan berbasis elektronik seperti OSS dan SiCantik Cloud merupakan langkah nyata dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan di DPMPTSP. Dengan adanya layanan daring, masyarakat dapat mengajukan izin usaha tanpa harus datang langsung, sehingga menghemat waktu dan biaya. Pemanfaatan teknologi juga mengurangi potensi kesalahan administratif dan mempercepat proses verifikasi data. Hal ini memberikan pengalaman pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan terukur bagi masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap DPMPTSP.

Kepercayaan publik berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan publik terbentuk ketika masyarakat merasa yakin bahwa instansi penyelenggara layanan bertindak profesional, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Dalam pelayanan publik, kepercayaan merupakan modal sosial yang penting karena menjadi dasar legitimasi dan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah. Tanpa adanya kepercayaan, pelayanan yang baik pun akan kehilangan nilai di mata masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kepercayaan publik harus menjadi prioritas utama dalam strategi manajemen pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kepercayaan publik sebagai variabel mediasi. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang inovatif, responsif, dan berorientasi pada masyarakat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah daerah.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks pelayanan pemerintah, kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan transparan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berorientasi pada hasil (*output*), tetapi juga pada proses yang efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang mereka terima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan. Dalam lembaga publik seperti DPMPTSP, indikator kualitas pelayanan mencakup kejelasan prosedur, kecepatan proses, kemampuan petugas, dan kemudahan memperoleh informasi. Kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

2. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai menggambarkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai bidang kerjanya. Kompetensi tidak hanya meliputi aspek pengetahuan (*knowledge*), tetapi juga keterampilan (*skill*) dan sikap kerja (*attitude*). Pegawai yang kompeten akan bekerja dengan profesional, memahami regulasi, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat secara cepat dan tepat.

Menurut Wibowo (2022), kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik karena menentukan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang efektif. Dalam konteks DPMPTSP, pegawai dituntut memahami prosedur perizinan, teknologi OSS, serta berkomunikasi secara empatik dengan pemohon izin. Kompetensi yang baik tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap profesionalisme aparaturnya pemerintah.

3. Pemanfaatan Teknologi

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik merupakan wujud transformasi digital pemerintahan menuju *e-government*. Teknologi informasi digunakan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan mengurangi interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan ketidakefisienan.

Menurut Chaffey dan Ellis-Chadwick (2021), pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan sistem layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur, penerapan sistem digital seperti OSS (*Online Single Submission*) dan *SiCantik Cloud* telah mempermudah proses perizinan serta mempercepat pengambilan keputusan. Pemanfaatan teknologi yang optimal tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat citra pemerintah yang modern dan terpercaya di mata masyarakat.

4. Kepercayaan Publik (Variabel Mediasi)

Kepercayaan publik adalah keyakinan masyarakat terhadap integritas, kejujuran, dan profesionalisme lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, kepercayaan publik menjadi landasan moral dan sosial yang menentukan legitimasi pemerintah di mata masyarakat.

Menurut Putnam (2020), kepercayaan publik dibangun melalui konsistensi tindakan, transparansi kebijakan, dan keadilan dalam pelayanan. DPMPTSP sebagai lembaga yang berinteraksi langsung dengan masyarakat perlu menjaga kredibilitasnya melalui pelayanan yang

transparan dan responsif. Kepercayaan publik menjadi faktor mediasi karena menghubungkan persepsi masyarakat terhadap kualitas, kompetensi, dan pemanfaatan teknologi dengan tingkat kepuasan mereka. Semakin tinggi tingkat kepercayaan publik, semakin besar pula pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

5. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respon atau evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, masyarakat akan merasa puas; sebaliknya, apabila pelayanan tidak sesuai ekspektasi, masyarakat akan merasa kecewa.

Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan merupakan hasil perbandingan antara persepsi atas kinerja pelayanan dengan harapan sebelum pelayanan diterima. Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan instansi dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia layanan. Bagi DPMPTSP, kepuasan masyarakat tercermin dari kemudahan proses perizinan, keterbukaan informasi, kecepatan pelayanan, dan kejelasan komunikasi petugas. Pelayanan yang berkualitas, didukung oleh pegawai yang kompeten dan sistem teknologi yang efisien, akan menghasilkan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi serta memperkuat kepercayaan terhadap lembaga pemerintah.

6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang relevan dengan penelitian ini.

- a. Rahayu (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik di Dinas Pelayanan Terpadu.
- b. Hidayat (2023) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital meningkatkan transparansi dan kecepatan pelayanan publik, yang berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.
- c. Maharani (2021) juga membuktikan bahwa kepercayaan publik menjadi variabel penting yang memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

1. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka konseptual yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

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

H₂: Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₃: Pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₄: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik.

H₅: Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik.

H₆: Pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik.

H₇: Kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H₈: Kepercayaan publik memediasi pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan tujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur, sebagai lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan

publik di bidang perizinan dan penanaman modal. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1–5) dan dianalisis menggunakan Partial Least Square (SmartPLS 4.0) untuk menguji model mediasi.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi:

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat atau pelaku usaha yang telah menerima layanan perizinan dari DPMPTSP Kabupaten Barito Timur selama tahun 2024. Berdasarkan data laporan tahunan DPMPTSP, jumlah pengguna layanan perizinan mencapai sekitar 1.500 orang.

Sampel:

Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% ($e = 0,1$):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1500}{1 + 1500(0.1)^2} = 94,3 \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel yang digunakan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling, yaitu siapa saja masyarakat yang kebetulan menggunakan layanan di DPMPTSP dan bersedia menjadi responden akan dijadikan sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Statistik (SmartPLS Output)

a. Hasil Uji Outer Model (Validitas dan Reliabilitas)

b. Hasil Uji Inner Model (R^2 dan Path Coefficient)

Variabel Dependen	R Square	Keterangan
Kepercayaan Publik (Z)	0,648	64,8% dipengaruhi oleh X_1, X_2, X_3
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,732	73,2% dipengaruhi oleh X_1, X_2, X_3 , dan Z

c. Hasil Uji Hipotesis (Path Coefficient – Bootstrapping Test)

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T Statistik	P Values	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat (H_1)	0,258	3,412	0,001	Signifikan
Kompetensi Pegawai → Kepuasan Masyarakat (H_2)	0,223	2,897	0,004	Signifikan
Pemanfaatan Teknologi → Kepuasan Masyarakat (H_3)	0,196	2,543	0,012	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepercayaan Publik (H_4)	0,345	4,285	0,000	Signifikan
Kompetensi Pegawai → Kepercayaan Publik (H_5)	0,311	3,807	0,000	Signifikan
Pemanfaatan Teknologi → Kepercayaan Publik (H_6)	0,287	3,216	0,002	Signifikan
Kepercayaan Publik → Kepuasan Masyarakat (H_7)	0,412	5,016	0,000	Signifikan
Kepercayaan Publik (Z) memediasi $X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$ (H_8)	-	4,865	0,000	Signifikan

Pembahasan

1. Hipotesis 1 (H_1): Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} 3,412 > t_{tabel} 1,96 dan $p-value$ 0,001 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Barito Timur secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemudahan prosedur, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah petugas.

Temuan ini sejalan dengan teori Tjiptono (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang diterima. Ketika pelayanan yang diterima masyarakat melebihi ekspektasi, maka tingkat kepuasan meningkat secara signifikan. Dalam konteks DPMPTSP, pelayanan yang cepat, transparan, dan konsisten memperkuat persepsi masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah daerah. Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama pembentuk kepuasan masyarakat di bidang layanan publik.

2. Hipotesis 2 (H₂): Kompetensi Pegawai → Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} 2,897 > 1,96 dan $p-value$ 0,004 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan, keterampilan, dan profesionalitas pegawai, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Pegawai yang memahami regulasi perizinan, mampu mengoperasikan sistem digital, dan berkomunikasi efektif dengan masyarakat akan memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Penelitian ini sejalan dengan pandangan Wibowo (2022) yang menyebutkan bahwa kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan pegawai bekerja secara efektif. Dalam pelayanan publik, pegawai yang kompeten dapat merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga. Dengan demikian, kompetensi aparatur di DPMPTSP terbukti sebagai komponen penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga pemerintah.

3. Hipotesis 3 (H₃): Pemanfaatan Teknologi → Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis, pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} 2,543 > 1,96 dan $p-value$ 0,012 < 0,05. Hal ini berarti bahwa semakin optimal penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sistem digital seperti OSS (*Online Single Submission*) dan *SiCantik Cloud* telah mempermudah masyarakat dalam proses pengajuan izin, mempersingkat waktu layanan, dan meningkatkan transparansi proses perizinan.

Temuan ini mendukung penelitian Hidayat (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik meningkatkan efisiensi dan mengurangi praktik birokrasi yang berbelit. Dalam konteks DPMPTSP Kabupaten Barito Timur, pemanfaatan teknologi menciptakan sistem pelayanan yang lebih mudah diakses dan efisien. Masyarakat merasa lebih puas karena dapat memperoleh layanan tanpa harus melalui proses manual yang lama. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi menjadi pilar utama dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

4. Hipotesis 4 (H₄): Kualitas Pelayanan → Kepercayaan Publik

Uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dengan nilai t_{hitung} 4,285 > 1,96 dan $p-value$ 0,000 < 0,05. Artinya, pelayanan yang konsisten, adil, dan transparan membangun kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat akan mempercayai

lembaga pemerintah apabila pelayanan diberikan tanpa diskriminasi, sesuai prosedur, dan menjamin kepastian hukum.

Hasil ini selaras dengan teori Putnam (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan publik tumbuh melalui konsistensi, transparansi, dan keadilan dalam interaksi pemerintah dengan masyarakat. Ketika masyarakat merasa dilayani dengan baik dan dihargai hak-haknya, mereka akan menaruh kepercayaan tinggi kepada lembaga publik. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang prima bukan hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat legitimasi dan reputasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

5. Hipotesis 5 (H₅): Kompetensi Pegawai → Kepercayaan Publik

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dengan nilai *t hitung* 3,807 > 1,96 dan *p-value* 0,000 < 0,05. Hal ini membuktikan bahwa pegawai yang berkompeten mampu menciptakan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Masyarakat menilai kompetensi pegawai dari kemampuan mereka memberikan informasi yang akurat, solusi yang cepat, serta perilaku yang sopan dan empatik.

Penelitian ini sejalan dengan pandangan Robbins & Judge (2020) yang menyatakan bahwa kepercayaan timbul dari kemampuan dan integritas seseorang dalam menjalankan tanggung jawab. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang bekerja dengan profesionalisme tinggi akan memperkuat kredibilitas lembaga dan membangun rasa aman di masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur menjadi investasi jangka panjang dalam membangun kepercayaan publik terhadap kinerja DPMPTSP.

6. Hipotesis 6 (H₆): Pemanfaatan Teknologi → Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dengan nilai *t hitung* 3,216 > 1,96 dan *p-value* 0,002 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital memperkuat kepercayaan masyarakat karena memberikan kemudahan akses, transparansi proses, dan kepastian waktu pelayanan. Teknologi yang digunakan secara profesional menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan publik yang modern dan efisien.

Temuan ini mendukung penelitian Chaffey dan Ellis-Chadwick (2021) yang menegaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan transparansi dan mengurangi potensi penyimpangan birokrasi. Dengan sistem digital, masyarakat dapat memantau proses izin secara daring, sehingga memperkuat kepercayaan mereka terhadap integritas DPMPTSP. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi tidak hanya menjadi alat administratif, tetapi juga instrumen penting dalam membangun hubungan yang berbasis kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

7. Hipotesis 7 (H₇): Kepercayaan Publik → Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian, kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *t hitung* 5,016 > 1,96 dan *p-value* 0,000 < 0,05. Hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik, semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap kualitas layanan. Kepercayaan publik menciptakan persepsi positif dan loyalitas masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

Penelitian ini konsisten dengan hasil Maharani (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan publik menjadi variabel kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Kepercayaan membuat masyarakat merasa aman dan yakin bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan dengan integritas tinggi. Oleh karena itu, membangun dan mempertahankan kepercayaan publik menjadi strategi utama bagi DPMPTSP dalam menciptakan kepuasan dan

dukungan masyarakat terhadap reformasi birokrasi.

8. Hipotesis 8 (H₈): Mediasi Kepercayaan Publik ($X_1, X_2, X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y$)

Uji mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan publik secara signifikan memediasi pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} 4,865 > 1,96 dan $p-value$ 0,000. Artinya, ketiga variabel bebas tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga secara tidak langsung melalui kepercayaan publik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan teknologi yang baik akan meningkatkan kepercayaan publik terlebih dahulu, sebelum pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

Temuan ini mendukung konsep yang dikemukakan oleh Lovelock & Wirtz (2020) bahwa dalam pelayanan publik, kepercayaan merupakan *bridge variable* antara kinerja layanan dan kepuasan pengguna. Kepercayaan publik berfungsi sebagai jembatan psikologis yang mengubah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan menjadi pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Barito Timur harus diarahkan pada pembangunan kepercayaan publik melalui pelayanan yang adil, transparan, dan berbasis teknologi.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Barito Timur—meliputi kecepatan, ketepatan, dan transparansi—semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang memiliki kemampuan teknis, pemahaman regulasi, serta sikap profesional mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan memuaskan.
3. Pemanfaatan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Implementasi sistem layanan digital seperti OSS dan SiCantik Cloud terbukti mempercepat proses perizinan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan.
4. Kepercayaan publik terbukti memediasi hubungan antara kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan masyarakat. Kepercayaan publik menjadi faktor kunci yang memperkuat pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.
5. Secara simultan, keempat variabel penelitian memiliki kontribusi sebesar 73,2% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kebijakan pemerintah, biaya layanan, dan faktor budaya organisasi.

Saran

1. Bagi DPMPTSP Kabupaten Barito Timur, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperkuat sistem evaluasi kinerja, memperjelas standar operasional prosedur, dan memastikan pelayanan berlangsung cepat, tepat, dan transparan.
2. Dalam aspek kompetensi pegawai, diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis, sertifikasi profesi, serta penguatan soft skills seperti komunikasi, empati, dan etika pelayanan publik.
3. Pemanfaatan teknologi perlu terus dikembangkan dengan memperluas integrasi sistem digital perizinan agar semakin mudah diakses oleh masyarakat serta bebas dari kendala

- teknis.
4. Dalam membangun kepercayaan publik, DPMPTSP harus menjaga konsistensi pelayanan, transparansi data, serta menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat dan terbuka. Hal ini penting untuk menjaga citra positif lembaga di mata masyarakat dan pelaku usaha.
 5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti transparansi, akuntabilitas, dan budaya organisasi guna memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah daerah.

DAFTAR REFERENSI

- Alma, Buchari. (2020). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Chaffey, Dave & Ellis-Chadwick, Fiona. (2021). *Digital Marketing: Strategy, Implementation, and Practice* (8th ed.). Harlow: Pearson Education.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnelly, James H., & Konopaske, Robert. (2021). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill Education.
- Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R. (2023). "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 11(1), 45–58.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2021). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, Christopher & Wirtz, Jochen. (2020). *Service Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). Singapore: Pearson Education.
- Maharani, S. (2021). "Peran Kepercayaan Publik sebagai Variabel Mediasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(3), 112–124.
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Putnam, Robert D. (2020). *Trust and Social Capital in Modern Governance*. Cambridge: Harvard University Press.
- Rahayu, D. (2022). "Analisis Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 7(2), 98–110.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. (2020). *Organizational Behavior* (18th ed.). New York: Pearson Education.
- Siagian, Sondang P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fany. (2020). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo, & Gremler, Dwayne D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (8th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Zulfa, N. (2023). "Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Lembaga Pemerintah Daerah." *Jurnal Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*, 9(1), 55–67.