



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5562-5576

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peran Kepuasan Masyarakat Dalam Memediasi Pengaruh Tangible, Reliability Dan Responsiviness Terhadap Kepercayaan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Desmalina^{1✉}, Tun Huseno²

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi

Email: desmalina03@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Transformasi digital pelayanan publik membutuhkan peningkatan kualitas terus-menerus untuk mewujudkan terciptanya good governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden/masyarakat. Adapun pengolahan data dilakukan dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) yang digunakan untuk menganalisis data yang memiliki data non linier. Berdasarkan analisis data dengan uji inner model dan structural model didapatkan bahwa variabel *tangible*/bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik, namun tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, variabel *reliability*/kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, namun tidak signifikan terhadap kepercayaan publik, variable *responsiviness*/daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik. Dalam hal memediasi, kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh *reliability* dan *responsiviness* terhadap kepercayaan publik, namun tidak dapat memediasi pengaruh *tangible* terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Kata Kunci: *Kepercayaan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kehandalan, Daya Tanggap*

Abstract

Digital transformation of public services requires continuous quality improvement to create good governance in the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service. The research method used is a quantitative research method with an associative approach. Data collection techniques through questionnaires distributed to 100 respondents/community. The data processing was carried out using the Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM) method which was used to analyze data that had non-linear data. Based on data analysis using inner model and structural model tests, it was found that the tangible/physical evidence variable had a significant effect on public trust, but was not significant on public satisfaction, the reliability variable had a significant effect on public satisfaction, but was not significant on public trust, the responsiveness variable/ Responsiveness has a significant effect on community satisfaction and public trust. In terms of mediation, public satisfaction is able to mediate the influence of reliability and responsiveness on public trust, but cannot mediate the tangible influence on public trust in the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service

Keywords: *Public Trust, Community Satisfaction, Reliability, Responsiveness*

PENDAHULUAN

Undang-Undang ini mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. Standar pelayanan publik yang disusun tersebut harus melibatkan unsur masyarakat dan pihak terkait karna pada dasarnya masyarakatlah yang akan menggunakan dan menilai layanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Undang-undang ini merupakan landasan yuridis bagi pengembangan pelayanan public di Indonesia.

Penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan, peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersamaan, terpadu, terarah, dan konsisten. (Ningtyas, 2017).

Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu isu kebijakan strategis saat ini karena diyakini pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam hal meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Kepercayaan publik terhadap pemerintah sangat diperlukan, karena upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, sehingga dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang optimal, namun disatu sisi lembaga

pemerintah gagal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini terlihat pada masih ditemukannya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, petugas yang terbatas dan tidak cakap, suasana lingkungan yang kurang nyaman.

Dewasa ini masyarakat dapat mengkritisi layanan yang diberikan oleh pemerintah, dimana masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap instansi pelaksana pelayanan publik, apakah itu melalui pengukuran kepuasan masyarakat oleh institusi pemerintah itu sendiri atau oleh lembaga independen yang melakukan pengukuran kepuasan masyarakat.

Pengukuran Kepuasan Masyarakat sangat diperlukan untuk mengukur, mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana aparat pemerintah menyediakan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan serta dapat menentukan langkah atau kebijakan kedepan yang akan diterapkan (Fahamsyah, 2018).

Kompleksitas permasalahan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi tantangan bagi institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Ketidakberdayaan pemerintah memenuhi harapan publik dalam memberikan pelayanan mengakibatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah cenderung negatif.

Kepercayaan publik bersifat dinamis sehingga perlu dikelola dengan baik, tidak datang dengan sendirinya (Dwiyanto, 2011). Kepercayaan publik merupakan salah satu variabel yang sangat penting guna terwujudnya good governance. Kepercayaan akan menciptakan pembenaran publik yang dapat dijadikan sebagai modal sosial oleh pemerintah, dimana legitimasi publik ini dapat digunakan sebagai instrumen dalam mendapatkan dukungan politik maupun sosial.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang melakukan pelayanan public dalam hal pemberian layanan administrasi kependudukan. Dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh juga menghadapi berbagai macam persoalan diantaranya terkait

dengan penyediaan layanan dengan kualitas tinggi atau berbagai persoalan lain dalam hal pemenuhan hak masyarakat Kota Payakumbuh atas dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Payakumbuh Nomor 17 Tahun 2016 yang tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah dan Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 36 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Uraian Tugas serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh berdasarkan asas otonomi dan pembantuan.

Visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah "Terwujudnya Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Berkualitas dan Inovatif" dengan misi "Mewujudkan Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Akurat, Tertib dan Aman". Dalam mewujudkan visi dan misi tersebut harus didukung oleh komitmen pimpinan dan seluruh personil untuk mewujudkan pelayanan yang prima, berkualitas dan inovatif melalui Motto Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Adapun Motto yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan adalah "CANTIK", 'Cepat, Akurat, Nyaman, Berbasis Teknologi Informasi dan Kapabel. Cepat artinya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara cepat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Sementara Akurat, artinya dokumen yang dihasilkan tepat dan akurat tidak terdapat kesalahan, sesuai dengan data dan berkas persyaratan yang dilampirkan oleh pengguna layanan. Akronim Nyaman berarti artinya pengguna layanan dapat merasakan lingkungan dan tempat yang nyaman dalam menerima layanan. Selanjutnya Berbasis Teknologi dan Informasi, dalam penyelenggaraan pelayanannya Dinas Dukcapil Kota Payakumbuh sudah menggunakan Teknologi dan Informasi, sementara Kapabel artinya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan didukung oleh personil yang handal dan cakap. Motto ini menjadi acuan dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Jumlah Personil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh adalah 48 orang yang terdiri dari 24 orang berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 24 orang berstatus Tenaga Jasa Perorangan (TJP). Apabila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh jumlah layanan penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dilihat pada tabel berikut ini tidak sebanding dengan personil yang ada.

Berdasarkan data layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam penerbitan dokumen kependudukan selama tahun 2023 adalah sebanyak 48.164. Dimana layanan terbanyak adalah penerbitan Kartu Keluarga sebanyak 13.033 dokumen dan KTP elektronik sebanyak 16.024 dokumen. Sementara layanan paling sedikit adalah penerbitan akta perceraian dan penerbitan akta kelahiran tanpa asal-usul.

Karena keterbatasan personil, tidak dipungkiri satu orang personil dapat memegang dua atau lebih tanggung jawab diluar tanggungjawab yang mesti diembannya. Tidak hanya dari segi kuantitas, ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh juga terbilang belum cukup memadai. Hal ini berkaitan dengan ketelitian dan kecermatan pegawai dalam menerbitkan dokumen, dimana masih terdapat kesalahan entri ataupun kesalahan cetak dokumen. Dan yang tak kalah penting adalah berkaitan karakter, dimana masih ada pegawai Disdukcapil yang tidak ramah belum memiliki jiwa pelayanan. Dari segi keahlian, masih ada pegawai yang belum dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem dengan mahir.

Dalam hal ketersediaan sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, meskipun terbilang cukup memadai perlu peningkatan dalam beberapa hal, diantaranya akses jalan menuju kantor, peralatan komputer dengan spesifikasi yang tinggi, ketersediaan gudang arsip yang memadai, mobiler yang representative.

Keluhan masyarakat juga salah satu femonena yang diangkat dalam penelitian ini, dari observasi awal peneliti mendapatkan ada beberapa keluhan masyarakat terkait pelayanan yang disampaikan melalui kotak keluhan dan saran serta media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

METODE PENELITIAN

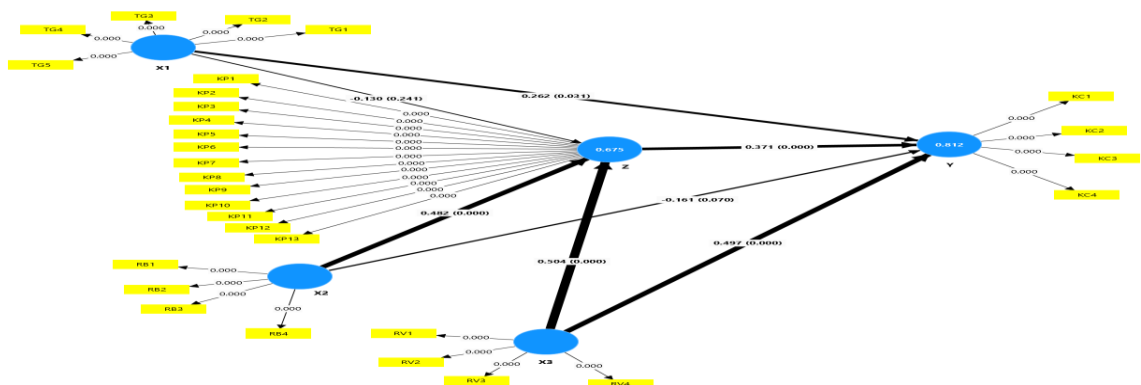
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode asosiatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini dibangun melalui suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah masyarakat Kota Payakumbuh yang datang mengurus dokumen kependudukannya ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam kurun waktu 6 bulan, yakni sebanyak 25.454 orang. Sampel merupakan bagian dari jumlah

dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Penulis menggunakan metode slovin untuk menentukan jumlah populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuesioner yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis mengenai variabel yang diteliti yaitu: *Tangible*/Bukti fisik, *Reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, Kepuasan Masyarakat dan Kepercayaan publik, yang dilengkapi dengan alternatif jawaban dan disebarakan kepada seluruh responden. Analisa Data hasil penelitian menggunakan analisis PLS dengan Smart PLS 4. Partial Least Squares merupakan metode analisis yang powerful dan sering disebut juga sebagai soft modeling karena meniadakan asumsi-asumsi OLS (Ordinary Least Squares) regresi, seperti data harus terdistribusi normal secara multivariate dan tidak adanya problem multikolonieritas antar variabel eksogen (Ghozali & Latan, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini merupakan analisis kausalitas yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel sekaligus dalam rangka membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat jika nilai t statistik > t tabel (1,96) dan nilai p values < 0,05. Informasi mengenai hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Gambar 1. berikut:



Gambar 1. Hipotesis PLS-Model Jalur

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa untuk meningkatkan variable kepercayaan public (Y) maka perlu meningkatkan variable kepuasan masyarakat (Z) dengan meningkatkan pula variable Reliability/kehandalan (X2) dan Responsiviness/daya tanggap (X3).

Tabel 4.18 Ringkasan Pengujian Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Kesimpulan
X1 -> Y	0.262	0.267	0.122	2.152	0.031	diterima
X2 -> Y	-0.161	-0.161	0.089	1.810	0.070	ditolak
X3 -> Y	0.497	0.497	0.125	3.974	0.000	diterima
X1 -> Z	-0.130	-0.132	0.111	1.172	0.241	ditolak
X2 -> Z	0.482	0.499	0.102	4.711	0.000	diterima
X3 -> Z	0.504	0.491	0.137	3.691	0.000	diterima
Z -> Y	0.371	0.365	0.080	4.624	0.000	diterima
X1 -> Z -> Y	-0.048	-0.046	0.039	1.245	0.213	ditolak
X2 -> Z -> Y	0.179	0.183	0.059	3.057	0.002	diterima
X3 -> Z -> Y	0.187	0.176	0.056	3.360	0.001	diterima

Hasil dan Pembahasan

Pengaruh *Tangible*/Bukti Fisik Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian pengaruh *Tangible*/Bukti fisik terhadap kepercayaan publik menunjukkan bahwa *Tangible*/Bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa *Tangible*/Bukti fisik dapat meningkatkan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek *Tangible*/Bukti fisik yang meliputi penampilan petugas, ketersediaan ruang tunggu, ketersediaan tempat fisik dll pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sefnedi, dkk, 2023) yang menemukan bahwa *tangible*/bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap loyalitas publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. (Pranoto, 2021) juga menemukan bahwa *Tangible*/Bukti fisik memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Persero Tbk. Cabang Tenggaraong.

Penelitian oleh Nurul Huda, 2018 mengemukakan bahwa *Tangible*/Bukti fisik, sarana dan prasarana pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat) menjadi faktor yang cukup mendapat perhatian dari para muzaki, karna faktor ini dipandang dapat meningkatkan loyalitas muzaki itu sendiri.

Pengaruh *Reliability*/Kehandalan Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian pengaruh *Reliability*/Kehandalan terhadap kepercayaan publik menunjukkan bahwa *Reliability*/Kehandalan memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa *Reliability*/Kehandalan tidak dapat meningkatkan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sefnedi et al., 2023) yang menemukan bahwa *Reliability*/Kehandalan memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap loyalitas publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sungai Penuh. (Pranoto, 2021) juga menemukan bahwa *Reliability*/Kehandalan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Persero Tbk. Cabang Tenggaraong.

Keberadaan *reliability*/kehandalan tidak dapat meningkatkan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, salah satunya disebabkan perbedaan lokus penelitian dengan penelitian terdahulu dan metode pelayanan yang digunakan, dimana saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah melaksanakan pelayanan secara online yang memungkinkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang secara langsung. Dengan demikian masyarakat tidak dapat melihat secara langsung beberapa aspek terkait dengan kehandalan ini seperti kemampuan petugas dalam menguasai persyaratan, kecermatan dan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan.

Pengaruh *Responsiviness*/Daya Tanggap Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian pengaruh *Responsiviness*/Daya Tanggap terhadap kepercayaan publik menunjukkan bahwa *Responsiviness*/Daya Tanggap memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa *Responsiviness*/Daya Tanggap dapat meningkatkan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek *Responsiviness*/Daya Tanggap yang meliputi respon petugas dalam memberikan pelayanan dan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sefnedi, dkk, 2023) yang menemukan bahwa *Reponsiveness*/Daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap loyalitas publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Sungai Penuh. (Deri Pranoto, 2021) juga menemukan bahwa *Tangible/Bukti* fisik memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Persero Tbk. Cabang Tenggaraong.

Hampir sama dengan *Tangible/bukti* fisik, keberadaan *resposiveness/* daya tanggap sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan merupakan hal yang tak kalah penting dalam membangun loyalitas muzakki pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat) dan pada akhirnya akan menimbulkan efek domino terhadap pengentasan kemiskinan dalam upaya menghimpun zakat dari muzaki. Nuruh Huda (2018) Pengaruh *Tangible/Bukti* Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian pengaruh *Tangible/Bukti* fisik terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa *Tangible/Bukti* fisik memiliki pengaruh yang tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa *Tangible/Bukti* fisik tidak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purwitasari et al., 2023) yang menemukan bahwa *tangible/bukti* fisik memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupten Semarang, semakin baik *Tangible/bukti* fisik maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. (Riauwati & Dwiyaniti, 2023) juga menemukan bahwa *Tangible/Bukti* fisik memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat.

Keberadaan *tangible/bukti* fisik tidak dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, salah satunya disebabkan perbedaan lokus penelitian dengan penelitian terdahulu dan metode pelayanan yang digunakan, dimana saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah melaksanakan pelayanan secara online yang memungkinkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang secara langsung.

Pengaruh *Reliability/Kehandalan* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian pengaruh *Reliability/Kehandalan* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa *Reliability/Kehandalan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa *Reliability/Kehandalan* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek *Reliability/Kehandalan* yakni

kecermatan dan ketelitian petugas, adanya standar operasional prosedur yang jelas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susi Purwitasari, dkk, 2023) yang menemukan bahwa *reliability/kehandalan* memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupten Semarang, semakin baik *Reliability/Kehandalan* maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. (Riauwati & Dwiyantri, 2023) juga menemukan bahwa *Reliability/Kehandalan* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat.

Dalam penelitian oleh juga dikemukakan bahwa *reliability/kehandalan* juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan akseptor KB, dimana semakin baik kualitas pelayanan (*reliability/kehandalan*) petugas KB maka kepuasan akseptor yang terbentuk juga akan baik atau tinggi. Berdasarkan penelitian ini, kualitas pelayanan (*reliability/kehandalan*) petugas KB mempunyai peranan penting dalam pembentukan persepsi umum yang akan mempengaruhi tingkat pengguna Metode Kontrasepsi Jangka Panjang di Provinsi Kalimantan Selatan.

Pengaruh *Responsiveness/Daya Tanggap* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian pengaruh *Responsiveness/Daya Tanggap* terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa *Responsiveness/Daya Tanggap* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa *Responsiveness/Daya Tanggap* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek *Responsiveness/Daya Tanggap* yakni respon petugas dalam memberikan pelayanan dan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susi Purwitasari, dkk, 2023) yang menemukan bahwa *Responsiveness/Daya Tanggap* memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupten Semarang, semakin baik *Responsiveness/Daya Tanggap* maka semakin tinggi kepuasan pasien kemoterapi. (Riauwati & Dwiyantri, 2023) juga menemukan bahwa *Responsiveness/Daya Tanggap* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat.

Dalam penelitian oleh (Samuel Risal, 2023) juga dikemukakan bahwa

Responsiviness/daya tanggap juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan akseptor KB, dimana semakin baik kualitas pelayanan (*Responsiviness/daya tanggap*) petugas KB maka kepuasan akseptor yang terbentuk juga akan baik atau tinggi. Berdasarkan penelitian ini, kualitas pelayanan (*Responsiviness/daya tanggap*) petugas KB mempunyai peranan penting dalam pembentukan persepsi umum yang akan mempengaruhi tingkat pengguna Metode Kontrasepsi Jangka Panjang di Provinsi Kalimantan Selatan.

Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian pengaruh Kepuasan masyarakat terhadap kepercayaan publik menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai positif dan puas terhadap aspek kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Permenpan nomor 14 tahun 2017 yang meliputi seluruh aspek terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Norhermaya & Soesanto, 2016) menemukan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan (studi kasus pada online store Lazada.co.id). Dengan kata lain, semakin tinggi kepuasan pelanggan, semakin besar kepercayaan yang dirasakan oleh pelanggan dalam upaya mendukung pembangunan kepercayaan pelanggan terhadap kejujuran perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan.

(Nurul Huda,2018) mengungkapkan bahwa kepuasan muzaki berpengaruh signifikan terhadap loyalitas muzaki Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat, loyalitasnya tidak hanya didasarkan pada pekerjaannya di PT. Pertamina semata tetapi juga didasarkan pada kepuasan klien dan kualitas pelayanan di Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat.

Kepuasan Masyarakat Memediasi Pengaruh *Tangible*/Bukti Fisik terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat tidak mampu memediasi pengaruh *tangible*/bukti fisik terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat tidak dapat meningkatkan pengaruh *tangible*/bukti fisik terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian (Nurul Huda,2018)

mengungkapkan bahwa *tangible*/bukti fisik n dapat meningkatkan kepuasan muzaki sehingga dapat meningkatkan pula loyalitas muzaki dalam membayarkan zakatnya melalui Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat. (Zafar, M., Zafar S., Asif, A. Hunjra, Ahmed Imran,2012) juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan (*tangible*/bukti fisik) perbankan mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan kemudian kepuasan konsumen berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks hubungan perbankan di Pakistan.

Perbedaan hasil penelitian ini salah satunya disebabkan perbedaan lokus penelitian dengan penelitian terdahulu dan metode pelayanan yang digunakan, dimana saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh telah melaksanakan pelayanan secara online yang memungkinkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa harus datang secara langsung. Dengan demikian masyarakat sebagai pengguna layanan tidak dapat melihat proses layanan secara langsung

Kepuasan Masyarakat Memediasi Pengaruh Reliability/Kehandalan terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkatkan pengaruh *reliability*/kehandalan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurul Huda,2018) mengungkapkan bahwa *reliability*/kehandalan dapat meningkatkan kepuasan muzaki sehingga dapat meningkatkan pula loyalitas muzaki dalam membayarkan zakatnya melalui Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat. (Zafar, M., Zafar S., Asif, A. Hunjra, Ahmed Imran,2012) juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan (*reliability*/kehandalan) perbankan mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan kemudian kepuasan konsumen berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks hubungan perbankan di Pakistan

Dalam penelitian oleh (Samuel Risal, 2023) juga dikemukakan bahwa *reliability*/kehandalan juga memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan akseptor KB, dimana semakin baik kualitas pelayanan (*reliability*/kehandalan) petugas KB maka kepuasan akseptor yang terbentuk juga akan baik atau tinggi yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan akseptor KB untuk menggunakan metode kontrasepsi jangka panjang di Provinsi Kalimantan Selatan

Kepuasan Masyarakat Memediasi Pengaruh *Responsiveness*/Daya Tanggap terhadap Kepercayaan Publik

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan masyarakat mampu memediasi pengaruh *Responsiveness*/daya tanggap terhadap kepercayaan publik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat dapat meningkatkan pengaruh *Responsiveness*/daya tanggap terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian (Nurul Huda,2018) mengungkapkan bahwa *Responsiveness*/daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan muzaki sehingga dapat meningkatkan pula loyalitas muzaki dalam membayar zakatnya melalui Baituzzakah Pertamina Kantor Pusat. (Zafar, M., Zafar S., Asif, A. Hunjra, Ahmed Imran,2012) juga mengungkapkan bahwa kualitas layanan (*Responsiveness*/daya tanggap) perbankan mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan kemudian kepuasan konsumen berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks hubungan perbankan di Pakistan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Tangible*/Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
2. *Reliability*/kehandalan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
3. *Responsiveness*/Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
4. *Tangible*/Bukti Fisik berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
5. *Reliability*/kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
6. *Responsiveness*/Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
7. kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan public pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

8. Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh *Tangible*/Bukti Fisik terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
9. Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh *Reliability*/kehandalan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.
10. Kepuasan masyarakat memediasi pengaruh *Responsiviness*/Daya tanggap terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2011). *Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama:Jakarta.
- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Indonesian Journal of Health Administration (Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia)*, 6(2). <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2016). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0, -2/E*.
- Ningtyas, T. (2017). Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1. <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang (Studi Pada Online Store Lazada.Co.Id). *Diponegoro Journal Of Management*, Volume 5.
- Pranoto, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Dengan Citra Perusahaan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada PT. Bank BRI Persero Tbk.Cabang Tenggarong). *JEMI*, Vol.21/No.
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*.
- Riauwati, J., & Dwiyanti, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cicalongwetan Bandung Bara. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen*

Informatika Komputer, Volume 7.

Sefnedi, S., Harahap, E. F., & Ramadani, N. A. (2023). The mediating effect of work engagement on the relationship between perceived organizational support, organizational justice and subjective well-being. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 36–50.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D)*. Alfabeta.