

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan dan Citra sebagai Variabel Mediasi dengan Metode SEM-PLS pada Kantor Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam

Sabri¹, Nong Rianto², Eka Febrianti³, Asnah⁴, Rika Nofita Sari⁵

^{1,2,3,4,5} Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi Sumatera Barat Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sering diidentifikasi dengan prosedur yang rumit, waktu penyelesaian yang lambat, dan perlakuan khusus (tebang pilih). Kondisi ini juga terjadi di Kantor Kelurahan/Kecamatan Palupuh, Kabupaten Agam, di mana kualitas pelayanan, kepercayaan, dan citra institusi dinilai masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Palupuh, Kabupaten Agam, dengan variabel kepercayaan dan citra institusi sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Variabel yang diteliti meliputi Kualitas Pelayanan (variabel independen), Kepuasan Masyarakat (variabel dependen), serta Kepercayaan dan Citra Perusahaan/Institusi (sebagai variabel mediasi). Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Palupuh. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara langsung. Kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan dan citra institusi. Selanjutnya, pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa kepercayaan dan citra institusi mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga diperkuat secara signifikan oleh tingkat kepercayaan publik dan citra positif Kantor Kecamatan Palupuh. Kesimpulan: Peningkatan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Palupuh dapat dicapai secara optimal dengan mereformasi paradigma pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan dan citra positif instansi pemerintah daerah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kepercayaan, Citra Institusi.

Abstract

Public service quality in Indonesia is often characterized by complicated procedures, slow administrative processing, and preferential treatment. This situation is also observed at the Palupuh Subdistrict Office, Agam Regency, where service quality, trust, and institutional image still fall below public expectations. This study aims to analyze the effect of service quality on public satisfaction at the Palupuh Subdistrict Office, Agam Regency, with trust and institutional image as mediating variables. This study employs a quantitative approach. The

variables examined include Service Quality (independent variable), Public Satisfaction (dependent variable), alongside Trust and Corporate/Institutional Image (as mediating variables). Data were gathered through observations and questionnaires distributed to the public utilizing services at the Palupuh Subdistrict Office. The data analysis results indicate that service quality has a direct, positive, and significant effect on public satisfaction. Service quality is also proven to have a positive effect on trust and institutional image. Furthermore, the mediation effect test reveals that trust and institutional image partially/fully (*pilih salah satu*) mediate the effect of service quality on public satisfaction, with a total path coefficient effect. This proves that enhancing public satisfaction depends not only on the technical aspects of service delivery but is also significantly reinforced by public trust and the positive image of the Palupuh Subdistrict Office. Enhancing public satisfaction at the Palupuh Subdistrict Office can be optimally achieved by reforming the service paradigm to be citizen-centric, while strengthening trust and the local government institution's positive image.

Keywords: *Service Quality, Public Satisfaction, Trust, Institutional Image, Palupuh Subdistrict.*

Copyright (c) 2026 Nama Penulis

✉ Corresponding author :

Email Address : sabrisimabur@gmail.com

PENDAHULUAN

Hingga sekarang ini kualitas publik masih diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perjanjian tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini juga sebagai akibat dari berbagai permasalahan pelayanan publik yang belum dirasakan oleh rakyat. Disamping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik dimana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapat pelayanan. Sebaliknya bagi orang yang memiliki uang, dengan sangat mudah mendapatkan segala yang diinginkan. Untuk itu, apabila ketidakmerataan dan ketidakadilan ini terus menerus terjadi, maka pelayanan yang berpihak ini akan memunculkan potensi yang bersifat berbahaya dalam kehidupan berbangsa. Potensi ini antara lain terjadi disintegrasi bangsa, perbedaan yang lebar antara yang kaya dan miskin dalam konteks pelayanan, peningkatan ekonomi yang lamban merugikan bangsa Indonesia (Aditiya et al., 2024).

Di dalam sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan harus mampu memberikan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang dihasilkan. Keberhasilan ini hanya dimungkinkan, jika karyawan tersebut merasa pekerjaannya adalah merupakan tanggung jawab yang harus diemban dan memiliki kedisiplinan diri yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya (Syafiq, 2019). Agar pelayanan masyarakat berkualitas, sudah sepatutnya pemerintah mereformasi paradigma pelayanan masyarakat tersebut. Reformasi paradigma pelayanan masyarakat ini adalah pergeseran pola penyelenggaraan pelayanan masyarakat dari semula berorientasi kepada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Dengan begitu, tak ada pintu alternatif untuk memulai perbaikan pelayanan masyarakat selain sesegera mungkin mendengarkan suara masyarakat itu sendiri.

Sehubungan dengan itu dalam melayani masyarakat, Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam berusaha untuk terus menjaga kualitas pelayanan agar visi dan misi Agam menyediakan Agam Mandiri berprestasi dan madani dapat terus terlaksana. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat atau pelanggan. (Suryantoro & Kusdyana, 2020) Secara umum kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan dalam suatu organisasi. Pada kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, kepuasan masyarakat merupakan tugas yang harus dipenuhi bagi semua komponen yang terlibat dalam manajemen Kantor Camat Palupuh.

Sebagai lembaga penyedia jasa, Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam tentu memerlukan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakatnya. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan tentu akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Dalam menciptakan kualitas pelayanan yang prima, sikap atau cara pegawai Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sangat berperan dalam melayani masyarakat seperti kecepatan layanan, ketepatan, kenyamanan layanan, ketersediaan layanan setiap waktu serta fasilitas yang lengkap dan memadai dan sebagainya (Ersad et al., 2022). Meskipun beberapa literatur memperlihatkan bahwa banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan, namun salah satu variabel yang sangat signifikan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kepuasan yang dirasakan akan semakin baik.

Seiring diberlakukannya era otonomi daerah, aparatur pemerintah dituntut untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan pelayanan publik yang efisien dan memuaskan. Profesionalisme aparatur menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan. Kompetensi aparatur pun dinilai dari berbagai aspek, termasuk pendidikan, pengalaman, moralitas, dan dedikasi. Tanpa aparatur yang kompeten, kualitas layanan yang diberikan akan jauh dari harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan suatu organisasi pelayanan publik. Jika masyarakat merasa puas, maka dapat diasumsikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah menunjukkan adanya kekurangan dalam sistem pelayanan, seperti birokrasi yang berbelit, transparansi yang minim, atau waktu layanan yang terlalu lama. Hal ini sering menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap lembaga desa. Lebih lanjut, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan sangat memengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap lembaga yang bersangkutan. Lembaga desa, sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Seperti dijelaskan oleh Soerjono Soekanto (2009), lembaga desa bertugas mengelola urusan pemerintahan serta memberdayakan potensi lokal demi kesejahteraan masyarakat.

Kepuasan diartikan sebagai rasa senang atau lega setelah terpenuhinya suatu kebutuhan. Sementara itu, Kotler dalam Tjiptono (2015) menjelaskan bahwa kepuasan timbul dari perbandingan antara harapan dengan hasil yang diterima. Jika

hasil tersebut sesuai atau melampaui harapan, maka kepuasan akan tercipta. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kesesuaian antara persepsi masyarakat terhadap pelayanan dengan harapan awal mereka. (Addiyah & Chariri, 2014) Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. (Aditiya et al., 2024) menyatakan bahwa kepercayaan melibatkan keyakinan terhadap objek dan manfaat yang ditawarkannya. Siagian dan Cahyono (2014) juga menggarisbawahi bahwa kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia layanan akan memenuhi janji yang telah dibuat. Gunawan (2013) menekankan bahwa kepercayaan adalah sikap positif yang mendorong loyalitas terhadap layanan atau institusi.

Dalam proses perbaikan kualitas pelayanan, mediasi dapat menjadi pendekatan yang relevan dalam penyelesaian konflik antara masyarakat dan aparat. Secara etimologis, mediasi berasal dari bahasa Latin “*mediere*” yang berarti berada di tengah, dan dalam praktiknya, melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan bersama, seperti yang dijelaskan oleh (Febriyani et al., 2014). Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh citra (image) yang diberikan, menurut Pandudiary (2017) menyatakan bahwa Citra instansi yang baik dimaksudkan agar instansi dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang. Walaupun citra merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian tentang persepsi baik dan buruk yang datang dari khalayak atau masyarakat luas. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respect), kesan-kesan yang baik yang berakar pada nilai-nilai kepercayaan. Keberhasilan instansi pemerintah membangun citra dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Citra yang baik merupakan perangkat yang kuat bukan hanya untuk menarik masyarakat sebagai konsumen untuk menikmati produk dan jasa, melainkan juga memperbaiki kepuasan masyarakat terhadap instansi atau organisasi tersebut. Citra lembaga yaitu persepsi masyarakat terhadap suatu jati diri lembaga. Persepsi seseorang terhadap lembaga didasari apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang lembaga yang bersangkutan. Menurut Katz di dalam Soleh Soemirat setiap perusahaan memiliki citra sebanyak jumlah orang yang memandang. Citra pada dasarnya adalah salah satu harapan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga guna membantu lembaga tersebut untuk bertumbuh kembang. Citra yang positif akan semakin memperkuat posisi lembaga dalam memperoleh kepercayaan dari publik.

(Amalia et al., 2026) memandang bahwa citra tidak diciptakan layaknya sebuah barang atau jasa, tetapi melalui proses dalam mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa. Pernyataan tersebut telah membuktikan bahwa kualitas layanan dan citra suatu lembaga saling berkaitan dan menjadi faktor yang penting. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maka semakin meningkatkan citra dari lembaga yang bersangkutan. Setiap lembaga menginginkan sebuah citra yang positif, namun harapan demikian tidak mudah untuk dicapai. Oleh sebab itu sebuah lembaga pemerintah secara terus menerus perlu berupaya membangun sebuah citra yang positif. Citra lembaga yang positif akan menunjang kinerja lembaga yang bersangkutan, jika sebuah lembaga memiliki citra positif maka dukungan publik akan mengalir dengan sendirinya. Upaya untuk memperoleh dukungan yaitu dengan membangun citra secara terus

menerus. Sementara citra yang buruk, dapat membawa lembaga tersebut pada keterpurukan atau hilangnya kepercayaan dan dukungan publik secara perlahan.

Citra lembaga yang baik sangatlah penting bagi kelangsungan suatu lembaga. Hal ini karena akan berpengaruh terhadap seluruh elemen yang ada di dalam lembaga tersebut. Citra lembaga merupakan kesan objek terhadap perusahaan yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber informasi yang terpercaya. Pentingnya citra bagi sebuah lembaga dikemukakan oleh Sutisna yaitu Menceritakan harapan bersama yang memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan, sebagai penyaring yang memengaruhi persepsi pada kegiatan yang melindungi terhadap kesalahan dan sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan.

METODOLOGI

Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan, tujuan dan hipotesis penelitian, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu kajian ilmiah yang sistematis tentang bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan menggunakan model matematika, teori, dan hipotesis tentang fenomena.

Dalam hal metode penelitian kuantitatif, survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang telah dibuat sebelumnya. Kuisioner digunakan untuk memperoleh data deskriptif untuk menguji hipotesis dan model analitis. Kuisioner tertutup digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu daftar pertanyaan/ pernyataan yang di dalamnya terdapat beberapa jawaban atau alternatif jawaban, kemudian responden diminta untuk memilih satu jawaban saja dari beberapa alternatif jawaban. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Palupuh Kabupaten agam yang beralamatkan Jalan Lintas Bukittinggi Medan, Nagari Pasia Laweh, Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam, Sumatera Barat.

Populasi dan Sampel

Sudjana (2009) menyebutkan, "Populasi adalah totalitas semua nilai yang memungkinkan hasil menghitung atau mengukur kualitatif dan kuantitatif daripada karakteristik atau ciri-ciri tersebut mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas dan ingin dipelajari sifat-sifatnya." Sementara menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari kutipan di atas dapat dijelaskan secara umum populasi merupakan sekumpulan orang, peristiwa atau sesuatu yang menarik perhatian peneliti untuk diteliti, Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Palupuh sebanyak 15.422 jiwa (data BPS 2025).

Sementara Sampel adalah sebagai bahagian dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari elemen populasi (Sugiono, 2009). Sedangkan menurut Sekaran (2013) *sample is a subset or sub group of the population* (sampel merupakan bagian dari populasi). Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu analisis kuantitas pelayanan, Kepercayaan dan citra pengaruhnya

terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Palupuh Kabupaten Agam. Penelitian ini menggunakan jenis *accidental sampling* (Sampling isidental) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja masyarakat yang sedang memanfaatkan pelayanan di kecamatan Palupuh yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, dan layak sebagai sumber data (Rochaety, Tresnati dan Latief: 2017). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Hair, Menurut Hair et al., (2010) jumlah sampel yang representatif adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini indikator kepuasan sebanyak 9 indikator, Kualitas pelayanan sebanyak 5 indikator, Kepercayaan sebanyak 3 Indikator dan citra sebanyak 4 indikator maka jumlah indikator sebanyak 21 indikator, jadi Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah : Sampel = jumlah indikator x 10, $21 \times 10 = 210$ Sehingga jumlah sampel minimum sebesar 210 Responden.

Defenisi Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga jenis variabel, yaitu variabel independen (bebas), variabel mediasi (intervening), dan variabel dependen (terikat). Variabel independen merupakan variabel yang menjadi penyebab atau memengaruhi perubahan pada variabel lain. Variabel mediasi merupakan variabel yang menjelaskan mekanisme atau proses bagaimana pengaruh variabel independen diteruskan kepada variabel dependen. Sementara itu, variabel dependen merupakan variabel yang menjadi akibat atau dipengaruhi oleh variabel independen maupun variabel mediasi.

Variabel Independen (X): Kualitas Pelayanan

Variabel independen dalam penelitian ini adalah **Kualitas Pelayanan (X)**. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang diduga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung maupun melalui kepercayaan dan citra sebagai variabel mediasi. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada persepsi masyarakat terhadap kemampuan Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, yang tercermin melalui tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Variabel Mediasi (M): Kepercayaan dan Citra

Penelitian ini menggunakan dua variabel mediasi, yaitu **Kepercayaan (M1)** dan **Citra (M2)**.

Kepercayaan (M1) merupakan variabel yang menjelaskan proses psikologis masyarakat dalam meyakini bahwa Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam mampu memberikan pelayanan secara kompeten, jujur, konsisten, transparan, dan mengutamakan kepentingan masyarakat. Kepercayaan diukur melalui ability, integrity, dan benevolence.

Citra (M2) merupakan variabel yang menggambarkan persepsi dan kesan masyarakat terhadap Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebagai penyelenggara pelayanan publik. Citra terbentuk melalui pengalaman masyarakat dan penilaian terhadap karakter, reputasi, nilai, serta identitas organisasi. Citra diukur melalui personality, reputation, values, dan corporate identity.

Kedua variabel tersebut disebut sebagai variabel mediasi karena penelitian menguji apakah kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kepercayaan dan citra Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.

Variabel Dependen (Y): Kepuasan Masyarakat

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan dan penilaian masyarakat setelah memperoleh pelayanan dari Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, yang terbentuk dari perbandingan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur berdasarkan aspek persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk/spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Tabel 1. Ringkasan Posisi Variabel

Jenis Variabel	Kode	Variabel	Peran dalam Penelitian
Independen	X	Kualitas Pelayanan	Variabel yang memengaruhi
Mediasi 1	M1	Kepercayaan	Memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
Mediasi 2	M2	Citra	Memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
Dependen	Y	Kepuasan Masyarakat	Variabel yang dipengaruhi

Sumber: Dikembangkan dari Berbagai Jurnal 2026

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Smart PLS (*Partial Least Squares*) adalah sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk analisis statistik, khususnya dalam bidang *Structural Equation Modeling (SEM)*. SEM adalah teknik analisis multivariat yang digunakan untuk memodelkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, baik yang bersifat pengukuran (*latent variables*) maupun observasi (*observed variables*). Smart PLS sering digunakan dalam berbagai bidang, termasuk manajemen, pemasaran, psikologi, dan ekonomi, untuk menguji model yang melibatkan hubungan sebab-akibat antara variabel dengan pengukuran skala tertentu, jumlah sample kecil (Ghozali, 2021).

Alasan memilih SmartPLS adalah penelitian ini memiliki model yang kompleks serta jumlah sampel yang terbatas, sehingga dalam analisis data menggunakan *software* Smart PLS. Smart PLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Selain itu, dengan dilakukannya *boots strapping* maka Smart PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel, sehingga dapat diterapkan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil. Analisis Smart PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau *inner model*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kantor Camat Palupuh merupakan bagian dari perkembangan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kabupaten Agam, Provinsi Sumatera Barat. Keberadaan Kecamatan Palupuh tidak terlepas dari perjalanan sejarah pemerintahan Kabupaten Agam serta perkembangan masyarakat di kawasan Palupuh. Secara historis, wilayah Palupuh merupakan kawasan yang memiliki

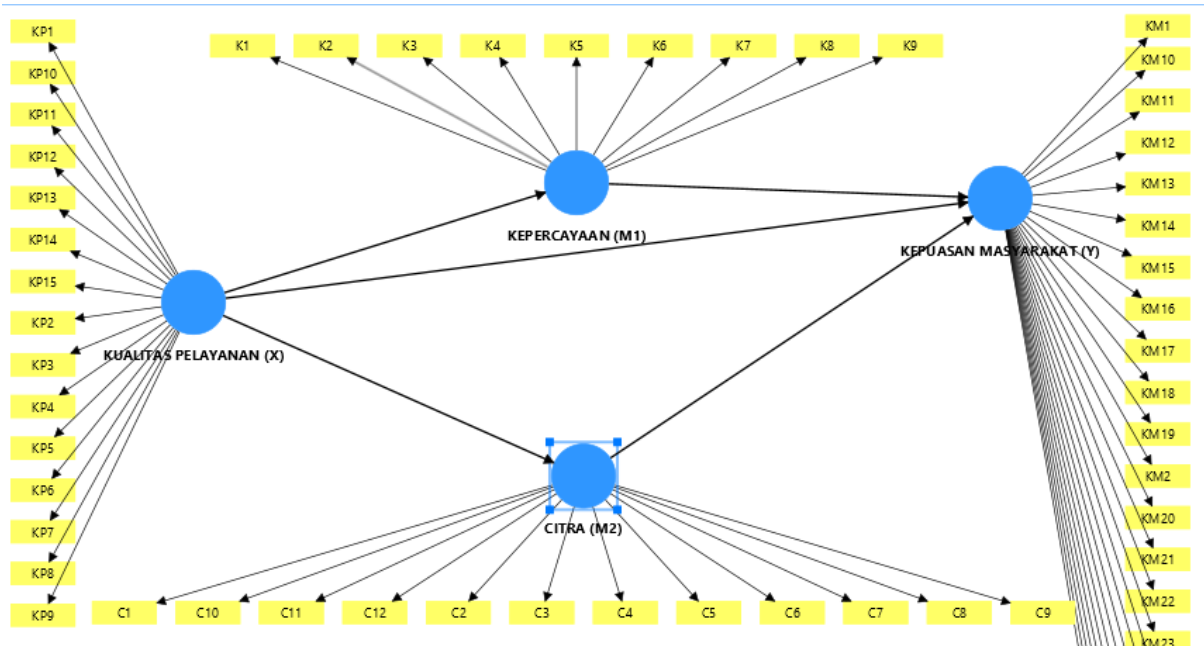
karakter geografis berbukit dan bergelombang serta mempunyai hubungan sosial, ekonomi, dan budaya yang erat dengan wilayah Agam bagian timur. Kondisi geografis tersebut sekaligus menjadi salah satu pertimbangan penting dalam perkembangan administrasi pemerintahan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang lebih dekat.

Secara lebih luas, sejarah pemerintahan Kecamatan Palupuh berkaitan dengan sejarah Kabupaten Agam. Kabupaten Agam mengalami berbagai perubahan administratif sejak masa pemerintahan kolonial hingga masa kemerdekaan. Pada masa pemerintahan Belanda, wilayah Luhak Agam mengalami perubahan status menjadi Afdeling Agam yang terdiri atas beberapa wilayah administratif. Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, wilayah bekas Afdeling Agam kemudian menjadi Kabupaten Agam yang terdiri atas beberapa kewedanaan. Perubahan administratif tersebut kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956 yang menjadi dasar pembentukan Daerah Tingkat II Kabupaten Agam.

Dalam perjalanan pemerintahan tersebut, wilayah Palupuh pada awalnya belum berdiri sebagai kecamatan tersendiri. Berdasarkan sumber sejarah mengenai Palupuh, masyarakat di daerah tersebut telah cukup lama memperjuangkan agar Palupuh memperoleh status pemerintahan yang lebih mandiri. Perjuangan tersebut mulai dilakukan sejak sekitar tahun 1956 melalui lembaga perwakilan daerah dan Pemerintah Kabupaten Agam. Keinginan tersebut dilatarbelakangi oleh kondisi wilayah Palupuh yang cukup luas serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan dan pembangunan yang lebih dekat dengan tempat tinggal mereka. Sebelum menjadi kecamatan sendiri, wilayah Palupuh berada dalam administrasi Kecamatan Tilatang Kamang. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan pemerintahan harus dikoordinasikan melalui wilayah kecamatan yang secara geografis tidak selalu dekat dengan masyarakat Palupuh. Oleh karena itu, masyarakat bersama tokoh-tokoh daerah berusaha memperjuangkan pembentukan wilayah pemerintahan tersendiri. Perjuangan tersebut berlangsung dalam waktu yang cukup panjang karena pembentukan sebuah kecamatan membutuhkan pertimbangan administratif, jumlah penduduk, luas wilayah, kemampuan pemerintahan, serta kebutuhan pelayanan masyarakat.

Hasil Olahan Data

Adapun alat analisis yang penulis gunakan dalam pengolahan data penelitian ini adalah memakai aplikasi Smart PLS sekaligus untuk menjawab semua hipotesis yang penulis sebutkan dalam penelitian ini. Sebelum melakukan pengolahan data dengan aplikasi Smart PLS ini penulis terlebih dahulu menggambarkan jalur yang akan penulis teliti dari hasil penelitian penulis dilapangan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar 1 dibawah ini:



Sumber : Hasil Olahan Data 2026

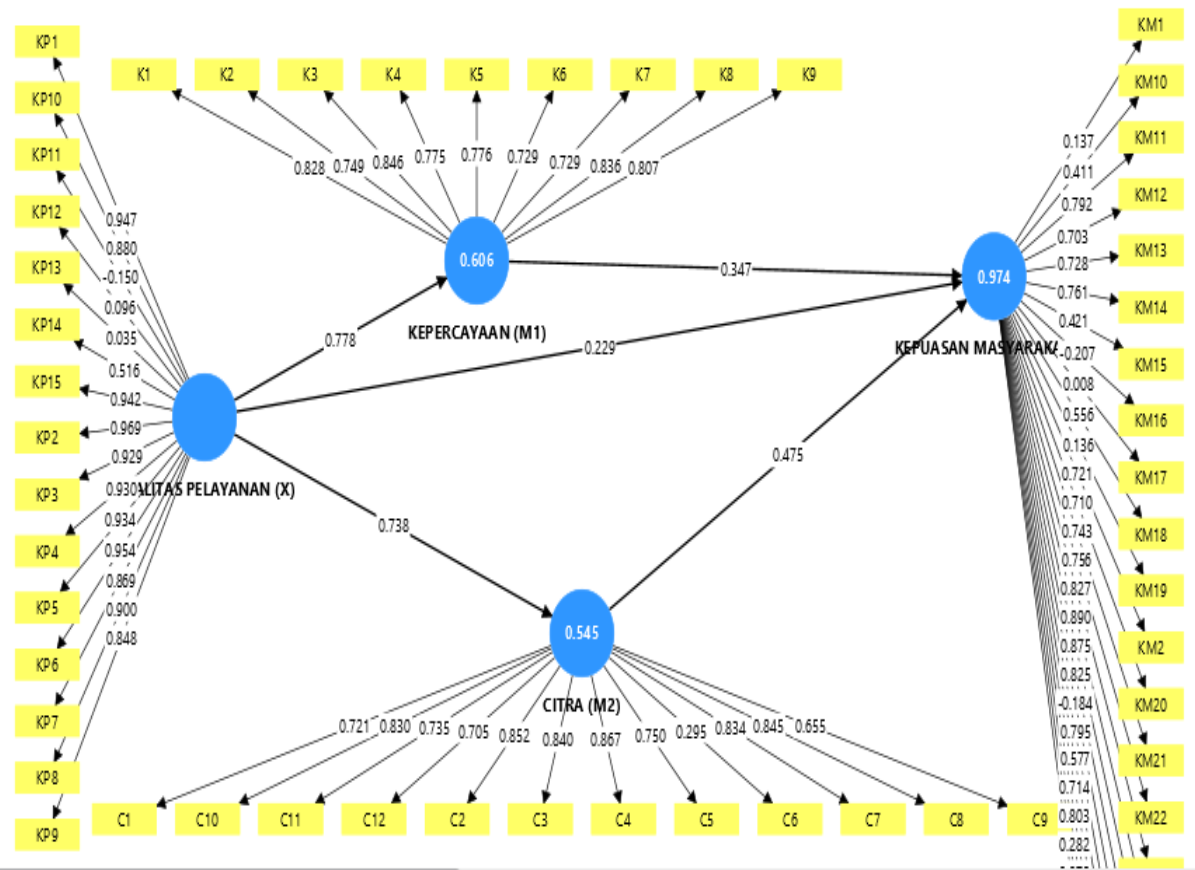
Gambar 1. Diagram Jalur 1

Bedasarkan diagram jalur diatas, penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah variabel etos kerja (Y) dengan sepuluh indikator, sedangkan variabel independennya yaitu variabel lingkungan kerja (X1) dengan sepuluh indikator, komitmen (X2) dengan sepuluh indikator, *workplase Happiness* (X3) dengan sepuluh indikator, kemudian variabel mutasi (M) dengan dua belas indikator. Analisi ini digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh masing - masing variable independent terhadap variable dependen.

Angka yang terletak antara variabel laten dengan masing-masing indikator merupakan faktor loading yang menggambarkan kesesuaian masing-masing indikator dalam mengukur variabel laten. Angka yang terletak antar variabel laten menggambarkan koefisien jalur antar variabel. Angka yang terletak di dalam lingkaran pada variabel laten merupakan nilai R^2 yang menggambarkan kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel independen.

Uji Outer Model (Measurement Model)

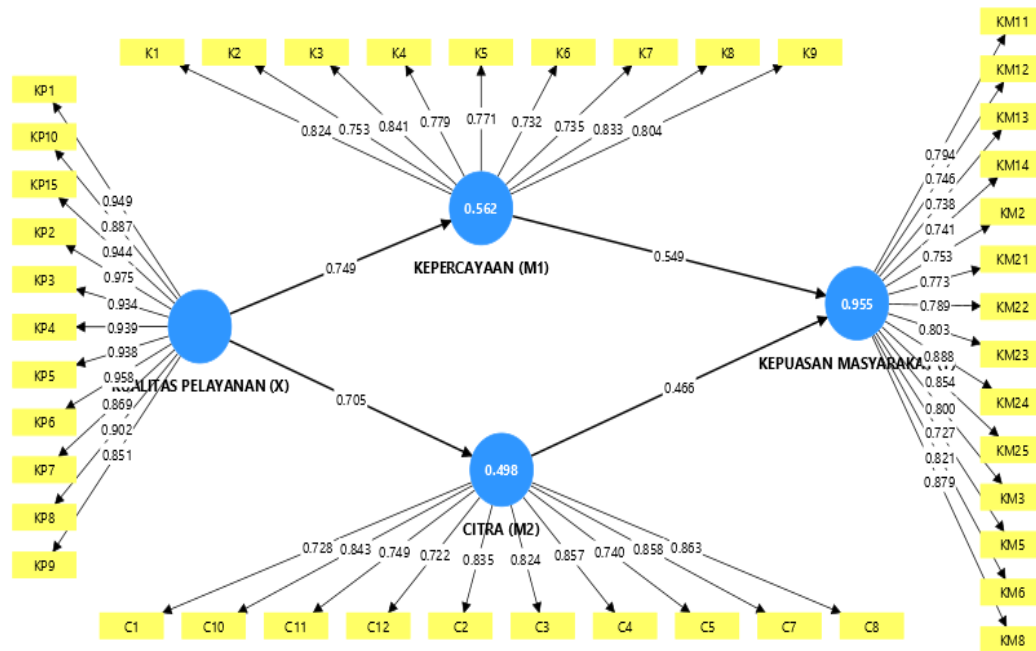
Sebelum dilakukan pengukuran, perlu dilakukan pengujian kelayakan data dengan mengukur validitas dan reliabilitas variabel. Uji outer model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Validitas konvergen ditunjukkan dengan korelasi antara indikator dengan variabel laten. Pembuktian validitas konvergen dapat dicapai dengan dua cara yaitu melalui pencapaian kriteria dan melalui uji perbandingan model. Pada penelitian ini validitas konvergen dibuktikan melalui pencapaian kriteria. Dalam pendekatan SEM-PLS, sebuah pengukuran telah memenuhi validitas konvergen apabila telah memenuhi syarat yaitu memiliki loading factor minimal 0,7. Hasil loading factor dapat dilihat pada gambar grafik 2. Gambar grafik convergen validity dapat dilihat melalui grafik dibawah ini :



Sumber : Hasil Olahan Data 2026

Gambar 2. Diagram Jalur 2

Dari hasil uji Validitas konvergen ditunjukkan dengan korelasi antara indikator dengan variabel laten. Pembuktian validitas konvergen yang kedua setelah dibuang indikator yang tidak valid maka diperoleh hasilnya melalui uji perbandingan model. Pada penelitian ini validitas konvergen dibuktikan melalui pencapaian kriteria. Dalam pendekatan SEM-PLS, sebuah pengukuran telah memenuhi validitas konvergen apabila telah memenuhi syarat yaitu memiliki loading faktor minimal 0,7 dari hasil menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini sudah memiliki nilai diatas dari 0,7, dengan demikian seluruh data dalam penelitian ini masuk dalam kategori valid dan baik. Dapat juga dilihat dalam gambar 3 berikut ini:



Sumber : Hasil Olahan Data 2026

Gambar 3. Diagram Jalur 3

Uji Diskriminan Validity

Uji validitas diskriminan dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan nilai validitas suatu variabel bila dibandingkan dengan variabel lainnya. Pada pengujian *discriminant validity* dapat dilihat menggunakan output pengujian AVE, *Crossloading* dan *latent variable correlation*. Berikut hasil output uji diskriminan validity :

Tabel 4. Diskriminan Validity Variabel Laten dengan Nilai AVE
Validitas dan Reliabilitas Konstruk -Ringan

	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata Varians (AVE)
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.955	0.957	0.960	0.632
Kualitas Pelayanan (X)	0.983	0.986	0.984	0.852
Kepercayaan (M1)	0.923	0.928	0.936	0.619
Citra (M2)	0.939	0.945	0.948	0.646

Sumber; Hasil Olahan Data 2026

Salah satu cara untuk melakukan pengukuran validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai AVE (*Average Variance Extracted*). Dimana nilai AVE harus lebih besar 0.5, yang berarti seluruh variabel laten mempunyai validitas diskriminan yang baik. Jika nilai AVE di bawah 0.5 berarti variabel laten tidak memiliki validitas diskriminan yang baik atau variabel tidak valid. Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa nilai AVE setiap variabel dalam penelitian ini lebih besar dari 0.5 ini berarti seluruh variabel laten dalam penelitian ini mempunyai validitas diskriminan yang baik.

Composite Reliability

Kelompok Indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik jika memiliki reliabilitas komposit $\geq 0,7$ meskipun bukan merupakan standar absolut. Hasil reliabilitas komposit dipaparkan pada Tabel.5 berikut ini:

Tabel 5. Nilai Reliabilitas Masing-Masing Variabel Penelitian				
Validitas dan Reliabilitas Konstruk -Ringan				
	Cronbach's alpha	Keandalan komposit (rho_a)	Keandalan komposit (rho_c)	Rata-rata Varians (AVE)
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.955	0.957	0.960	0.632
Kualitas Pelayanan (X)	0.983	0.986	0.984	0.852
Kepercayaan (M1)	0.923	0.928	0.936	0.619
Citra (M2)	0.939	0.945	0.948	0.646

Sumber; Hasil Olahan Data 2026

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit seluruh variabel laten berkisar antara 0,928 sampai dengan 0,986 artinya bahwa keseluruhan nilai reliabilitas komposit lebih besar dari 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh variabel laten mempunyai reliabilitas komposit yang baik karena seluruh variabel yang di teliti memiliki nilai di atas 0,70 .

Pengujian Hipotesis Secara Langsung

Uji hipotesis ini merupakan analisis untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dan sekaligus untuk mengetahui hubungan antar variabel. Analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen jika nilai t statistik $> t$ table (1,96) dan nilai P-value $< \alpha$ 0.05. Hasil uji hipotesis dipaparkan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Path Coefficient Model					
Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	Nilai P (P Values)
Kualitas Pelayanan (X) - Kepuasan Masyarakat (Y)	0.234	0.226	0.026	8.913	0.000
Kepercayaan (M1) - Kepuasan Masyarakat (Y)	0.345	0.349	0.047	7.416	0.000
Citra (M2) - Kepuasan Masyarakat (Y)	0.467	0.470	0.041	11.439	0.000
Kualitas Pelayanan (X) - Kepercayaan (M1)	0.824	0.831	0.035	23.622	0.000
Kualitas Pelayanan (X) - Citra (M2)	0.745	0.751	0.054	13.693	0.000

Sumber; Hasil Olahan Data 2026

Keterangan:

1. Nilai Original sample untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,234 satuan maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Setiap peningkatan kualitas pelayanan di kantor camat sebesar satu satuan, akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebesar 0,234 satuan. Nilai t statistik sebesar 8.913 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa diterima.
2. Nilai original sample untuk variabel kepercayaan adalah sebesar 0,345 satuan maka kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Setiap peningkatan kepercayaan yang diberikan kantotr Camat Palupuh kepada masyarakat sebesar satu satuan, akan meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebesar 0,345 satuan. Nilai t statistik sebesar 7.416 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.
3. Nilai original sample untuk variabel citra kantor camat dimata masyarakat sebesar 0,467 maka citra kantor Camat Palupuh dimata masyarakat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Setiap peningkatan citra kantor Camat Palupuh dimata masyarakat sebesar satu satuan, akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebesar 0,467 satuan. Nilai t statistik sebesar 11.439 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.
4. Nilai original sample untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,824 satuan maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Setiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebesar 0,824 satuan. Semakin baik kualitas pelayanan yang ada, maka semakin baik tingkat kepercayaan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Nilai t statistik sebesar 23.622 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.
5. Nilai original sample untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,745 satuan maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam. Setiap peningkatan kualitas pelayanan satu satuan, akan meningkatkan citra masyarakat terhadap Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sebesar 0,745 satuan. Semakin baik kualitas pelayanan yang ada, maka semakin baik citra masyarakat pada Kantor Camat

Palupuh Kabupaten Agam. Nilai t statistik sebesar 13.693 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p -value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Uji hipotesis ini merupakan analisis untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi kepercayaan dan citra dan sekaligus untuk mengetahui hubungan antar variabel. Hasil uji hipotesis dipaparkan pada Tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Path Coefficient Model Mediasi

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel	Standar Deviasi	T Statistik	Nilai P (P Values)
Kualitas Pelayanan (X) - Kepercayaan (M1) - Kepuasan Masyarakat (Y)	0.284	0.290	0.040	7.139	0.000
Kualitas Pelayanan (X) - Citra (M2) - Kepuasan Masyarakat (Y)	0.348	0.353	0.041	8.487	0.000

Sumber; Hasil Olahan Data 2026

Keterangan:

1. Nilai original sample untuk variabel kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam adalah sebesar 0,284 satuan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam yang dimediasi kepercayaan. Nilai t statistik sebesar 7.139 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p -value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya kepercayaan dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.
2. Nilai original sample untuk variabel kualitas pelayanan yang dimediasi oleh citra terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam adalah sebesar 0,348 satuan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam yang dimediasi citra. Nilai t statistik sebesar 8.487 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p -value $0.000 < \alpha 0.05$, maka terima H_1 tolak H_0 artinya citra dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian dari hasil uji hipotesa juga menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, karena nilai signifikan atau tingkat α yang ditetapkan lebih kecil sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lanin dan Hermanto (2019), Penelitian berjudul *The Effect of Service Quality toward Public Satisfaction and Public Trust*

on Local Government in Indonesia merupakan salah satu penelitian yang sangat relevan dengan penelitian ini. Penelitian menggunakan 4.177 responden pada beberapa pemerintah daerah di Indonesia, termasuk Pasaman Barat, Tanah Datar, Padang Panjang, dan Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas penyampaian pelayanan, ketepatan waktu, informasi, profesionalisme, dan sikap petugas berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Lanin dan Hermanto (2019) membuktikan bahwa peningkatan kualitas penyampaian pelayanan, ketepatan waktu, ketersediaan informasi, profesionalisme, dan sikap petugas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pada pemerintah daerah di Indonesia. Temuan tersebut sangat relevan dengan penelitian ini karena dilakukan pada lingkungan pemerintahan daerah, termasuk beberapa wilayah di Sumatera Barat

Taufiqurokhman et al. (2024), Penelitian *The Impact of E-Service Quality on Public Trust and Public Satisfaction in E-Government Public Services* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan elektronik yang responsif, tepat waktu, dan ramah berperan penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Temuan Taufiqurokhman et al. (2024) yang menunjukkan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan e-government. Penelitian Permana dan Mulyana (2025) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan kepolisian. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, semakin besar kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pelayanan yang cepat, tepat, transparan, responsif, ramah, dan dapat diandalkan akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Permana dan Mulyana (2025) Penelitian *Empirical Study of Public Satisfaction Based on Public Trust and Service Quality at Sekupang Police Station* menggunakan pendekatan kuantitatif dan PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

Alfiah, Karyadi, dan Suji (2025) Penelitian *Analysis of the Effect of Health Service Quality on Public Trust and Satisfaction* pada Puskesmas Rogotrungan Lumajang menguji kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini relevan karena sama-sama menempatkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dan menguji kualitas pelayanan sebagai faktor pembentuk evaluasi masyarakat terhadap pelayanan.

Lubis dan Sutrisna (2022), Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Walaupun objeknya bukan pemerintahan, penelitian tersebut memperkuat hubungan teoritis antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian untuk hipotesa kedua diterima karena kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dapat dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa kedua ini diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Permana dan Mulyana (2025) menunjukkan bahwa public trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap public satisfaction pada pelayanan kepolisian. Temuan tersebut diperkuat oleh Dewi dan Praswati (2024), yang menemukan bahwa trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer satisfaction. Dalam konteks pelayanan Kecamatan Palupuh, masyarakat yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap aparaturnya akan lebih yakin bahwa pelayanan dilakukan secara jujur, adil, profesional, dan sesuai prosedur. Keyakinan tersebut pada akhirnya dapat meningkatkan penilaian positif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

c. Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian hipotesa ketiga diterima karena citra memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa ketiga ini diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiawati et al. (2023) menemukan bahwa corporate image berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Penelitian Christian dan Setiobudi (2023) juga menunjukkan bahwa corporate image mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Akbary dan Rachmarwi (2022) juga menunjukkan bahwa citra perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Dalam konteks pemerintahan, citra Kantor Camat Palupuh terbentuk melalui persepsi masyarakat terhadap profesionalitas aparaturnya, kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, keramahan, dan kemampuan kantor kecamatan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, semakin positif citra Kantor Camat Palupuh, semakin tinggi pula kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian hipotesa keempat diterima karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa keempat ini diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristiawati et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap corporate image. Artinya, kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pelanggan dapat membentuk persepsi mengenai organisasi tersebut. Penelitian lain juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra organisasi. Bahkan, penelitian berbasis PLS menunjukkan bahwa hubungan service quality terhadap corporate image signifikan dengan koefisien 0,486 dan $p < 0,001$. Dalam konteks pemerintahan, masyarakat membentuk citra Kantor Camat

berdasarkan pengalaman mereka ketika berurusan dengan aparatur. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, transparan dan profesional akan menciptakan persepsi positif terhadap Kantor Camat Palupuh. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak responsif dapat membentuk citra negatif.

e. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian hipotesa kelima diterima karena kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap citra masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa kelima ini diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2020) Citra Pratiwi dalam penelitian berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru"* meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan citra instansi pemerintah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 75,5% terhadap citra instansi DPMPTSP Kota Pekanbaru dan termasuk dalam kategori kuat. Dimensi yang paling dominan dalam membentuk citra adalah keandalan, sedangkan dimensi yang kontribusinya paling rendah adalah perhatian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi, semakin positif pula persepsi masyarakat terhadap instansi tersebut.

Begitu juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fetowin (2022) Shugesty Emiellia Fetowin melakukan penelitian berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Citra Instansi Kelurahan Lubang Buaya"*. Penelitian ini mengambil objek masyarakat yang memperoleh pelayanan di Kantor Kelurahan Lubang Buaya, Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur, dengan jumlah sampel 100 responden. Analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra instansi. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman masyarakat ketika menerima pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi dan citra positif terhadap lembaga pemerintahan.

Nugraha (2022) Ananda Nugraha melalui penelitian *"Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Daerah"* menganalisis pengaruh pelayanan terhadap citra pemerintah daerah. Penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui survei. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif manajemen pelayanan dan publisitas terhadap citra pemerintah daerah secara simultan. Meskipun pengaruh manajemen pelayanan lebih kecil dibandingkan publisitas, penelitian tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik tetap merupakan bagian penting dalam membangun citra positif pemerintah di mata masyarakat. Penelitian ini diterbitkan pada tahun 2022 dalam *Journal of Research on Business and Tourism*, Vol. 2 No. 1, halaman 30–39.

Maulana (2022) Muhammad Rizky Maulana melakukan penelitian berjudul *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi LAPOR! terhadap Kepuasan Masyarakat serta Implikasinya pada Citra Pemerintah Kota Banjarmasin"*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan 291 responden dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi LAPOR! berpengaruh

signifikan terhadap citra Pemerintah Kota Banjarmasin, dengan koefisien pengaruh langsung sebesar 0,119. Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dan kepuasan masyarakat selanjutnya berpengaruh terhadap citra pemerintah dengan nilai 0,367. Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dapat membentuk citra pemerintah baik secara langsung maupun melalui kepuasan masyarakat.

Devi dan Suwirmayanti (2023) Ni Kadek Tasya Novita Devi dan Ni Luh Gede Pivin Suwirmayanti dalam penelitian *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Citra Kantor Camat Kuta Selatan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat"* meneliti pelayanan publik pada kantor kecamatan. Penelitian dilakukan menggunakan survei terhadap 100 responden dan dianalisis dengan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kuta Selatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara citra Kantor Camat Kuta Selatan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kualitas pelayanan dan citra kantor camat memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 94,3%. Walaupun penelitian ini menempatkan citra sebagai variabel independen, hasilnya tetap relevan karena menunjukkan eratnya hubungan antara kualitas pelayanan, persepsi masyarakat, dan citra kantor kecamatan. Penelitian ini diterbitkan pada 2023 dalam *E-BISNIS: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 16 No. 2, halaman 384–394.

Dalam konteks pemerintahan, masyarakat membentuk citra Kantor Camat berdasarkan pengalaman mereka ketika berurusan dengan aparatur. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, transparan dan profesional akan menciptakan persepsi positif terhadap Kantor Camat Palupuh. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak responsif dapat membentuk citra negatif.

f. Kepercayaan Dapat memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian hipotesa keenam diterima karena kepercayaan dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa keenam ini dapat diterima.

Widjaja dan Djaja (2023) memberikan dukungan yang kuat terhadap mekanisme tersebut. Penelitian mereka menunjukkan bahwa e-service quality berhubungan dengan customer trust, customer trust berpengaruh terhadap customer satisfaction, dan trust memediasi secara parsial hubungan antara e-service quality dan customer satisfaction. Sihombing et al. (2023) juga secara khusus menguji service quality, customer trust, dan customer satisfaction dengan customer trust sebagai variabel mediasi.

Penelitian mengenai peran kepercayaan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan telah dilakukan oleh Sihombing, Sari, dan Games (2023) melalui penelitian berjudul *"Analisis Service Quality dan Customer Perceived Value terhadap Customer Satisfaction melalui Customer Trust sebagai Variabel Mediasi"*. Penelitian tersebut dilakukan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dengan jumlah 160 responden. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan pengujian hipotesis dengan analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga berhubungan dengan kepercayaan pelanggan. Penelitian ini secara khusus menempatkan customer trust

sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara service quality dan customer satisfaction. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, kemudian kepercayaan yang terbentuk dapat mendorong peningkatan kepuasan masyarakat atau pelanggan.

Selanjutnya, Dewi dan Praswati (2024) melakukan penelitian berjudul *"The Mediating Role of Customer Trust in the Effect of Service Quality and Customer Perceived Value on Customer Satisfaction"*. Penelitian tersebut dilakukan terhadap 100 pengguna klinik kecantikan di Indonesia dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis SmartPLS 3.0. Penelitian secara khusus bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan customer perceived value terhadap customer satisfaction dengan trust sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian memberikan dukungan bahwa kepercayaan mempunyai peran penting dalam menjembatani hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang berkualitas dapat membangun keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

Penelitian Widjaja dan Djaja (2023) yang berjudul *"The Impact of E-Service Quality on Customers' Satisfaction Mediated by Customer Trust in the Case of Zalora Indonesia"* juga menemukan hasil yang relevan. Penelitian ini menggunakan 53 responden pengguna Zalora Indonesia dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-service quality mempunyai hubungan yang signifikan dengan customer trust, customer trust mempunyai hubungan yang signifikan dengan customer satisfaction, dan e-service quality juga mempunyai hubungan yang signifikan dengan customer satisfaction. Selain itu, *customer trust terbukti memediasi secara parsial hubungan antara e-service quality dan customer satisfaction*. Hasil tersebut memperkuat argumentasi bahwa kepercayaan merupakan mekanisme yang dapat menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan menghasilkan kepuasan.

Lebih lanjut, Widiastuti, Orbaningsih, dan Hendrakusuma (2026) melakukan penelitian berjudul *"The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction with Trust as a Mediator"* pada PT BPD Bali Cabang Singaraja. Penelitian menggunakan 400 responden dan dianalisis dengan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Kepercayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan memediasi secara parsial hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Penelitian ini memberikan bukti empiris terbaru bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat menghasilkan kepuasan secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti pelayanan yang cepat, tepat, responsif, ramah, transparan, dan dapat diandalkan, akan meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan dan integritas organisasi pelayanan. Kepercayaan yang semakin tinggi kemudian membuat masyarakat merasa lebih yakin dan nyaman terhadap pelayanan yang diterima sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks Kantor Camat Palupuh, hubungan tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan

akan membentuk penilaian masyarakat terhadap kemampuan, keandalan, keterbukaan, dan kesungguhan kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan. Apabila pelayanan dilakukan secara konsisten, tepat waktu, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Camat Palupuh akan meningkat. Kepercayaan tersebut selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kepercayaan diduga mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh.

g. Citra Dapat memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam

Kemudian dari hasil uji hipotesa ketujuh menunjukkan bahwa variable citra dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan sehingga hipotesa ketujuh ini dapat diterima.

Penelitian mengenai peran citra sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan telah dilakukan oleh Kusuma, Saleh, dan Sinarwati (2021) dengan judul *"Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi oleh Citra Perusahaan"*. Penelitian tersebut dilakukan pada pelanggan PDAM Kabupaten Wakatobi dengan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 155 responden. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan, serta citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lebih lanjut, hasil pengujian mediasi menunjukkan bahwa citra perusahaan mampu memediasi secara parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Temuan tersebut memberikan bukti bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya secara langsung meningkatkan kepuasan, tetapi juga dapat membentuk citra positif yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil yang sejalan ditemukan oleh Chien dan Chi (2021) dalam penelitian berjudul *"Corporate Image as a Mediator between Service Quality and Customer Satisfaction: Difference Across Categorized Exhibitors"*. Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan dengan koefisien sebesar 0,486, sedangkan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien sebesar 0,381. Kualitas pelayanan juga secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan dengan koefisien sebesar 0,448. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui citra perusahaan sebesar 0,185. Dengan demikian, citra perusahaan terbukti menjadi mediator parsial dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan terjadi melalui terbentuknya citra positif organisasi.

Selanjutnya, Kristiawati, Kalangi, dan Utomo (2023) melakukan penelitian berjudul *"Mediating Role of Corporate Image in the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction: A Study of PT. Pelindo Energi Logistik"*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *path analysis* dan uji Sobel terhadap pelanggan PT. Pelindo Energi Logistik. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan dan kepuasan pelanggan. Citra perusahaan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil pengujian menunjukkan bahwa citra perusahaan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memperkuat argumentasi bahwa citra merupakan mekanisme penting yang menjembatani pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan.

Dalam konteks pelayanan publik, penelitian Anggoro (2023) mengenai *"Pengaruh Citra Polres dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Rasa Percaya Masyarakat"* juga memberikan dukungan terhadap hubungan antarvariabel tersebut. Penelitian pada Polres Purworejo menunjukkan bahwa citra Polres berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Walaupun variabel mediator yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah rasa percaya masyarakat, bukan citra, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berkaitan dengan pembentukan kepuasan masyarakat dalam konteks organisasi pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai kemampuan untuk membentuk citra positif suatu organisasi. Ketika masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dapat dipercaya, dan sesuai dengan harapan, pengalaman tersebut akan membentuk persepsi positif terhadap organisasi. Citra positif yang terbentuk selanjutnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena masyarakat merasa bahwa organisasi memiliki kemampuan dan komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, citra dapat ditempatkan sebagai variabel intervening yang menjelaskan mekanisme bagaimana kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam penelitian pada Kantor Camat Palupuh, hubungan tersebut dapat dirumuskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Palupuh, semakin positif citra kantor yang terbentuk di mata masyarakat. Selanjutnya, citra yang positif tersebut dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, citra diduga mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian penulis mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan dan Citra sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.
2. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.
3. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.
4. Bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.
5. Bahwa citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.
6. Bahwa kepercayaan dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.

7. Bahwa citra dapat memediasi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Palupuh Kabupaten Agam.

Referensi:

- Abdus, M. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Desa Siaga Di Desa Tumbukan banyu Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan Propinsi Kalimantan Selatan. *Tesis Unhas Makassar*.
- Amstrong, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. (2012). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Burhan, B. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Davis, K., & Newstorm. (2006). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Effendy. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Erlina. (2011). *Metodologi Peneltian Bisnis*. In *Akuntansi dan Manajemen* (kedua). Medan: USU Press.
- Fathoni, A. (2006). *Manajemen Sumber Daya*. Bandung: Rineka Cipta.
- Ferdinand. (2005). *Metode Penelitian Manajemen* (Edisi 2 (ed.)). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair. (2006). *Multivariate Data Analysis Pearson International Edition* (Edition 6). New Jersey.
- Hanafi, B. D. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada PT. BNI Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 5/1.
- Handoko, H. (2016). *Manajemen Personalial Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. In *BPFE UGM Persada*. <https://doi.org/10.4324/9780203488430>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan (JBK)*, 16(1).
- Jodi, I. W. G. A. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Satyagraha*, 01/02.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Perilaku Organisasi (Orgaizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moekijat. (2016). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung: Pioner Jaya.
- Nawawi, I. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar Iterpratama Mandiri.
- Nisa, I. C., Rooswidjajani, & Fristin, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5/2, 198–203.
- Noorainy, F. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran. *Journal of Management*

Review, 1/2, 75–85.

- Norianggono, Y. Hamid, D., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Non Fisik terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telkomsel Area III Jawa-Bali di Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2).
- Priansa. (2017). *Manajemen Kinerja Pegawai*. Bandung: Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *Sibatik Journal*, 1/1.
- Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3),179–186.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Keenam). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi* (Jilid I dan II; H. Pujaatmaja, ed.). Jakarta: Prenhallindo.
- Sarwono, P. (2005). *Ilmu Kebidanan*. Jakarta: Yayasan Bina Pustaka. Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung:CV. Mandar Maju.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research Method for Business: a Skill Building Approach* (Kelima). New York: John Wiley @ Sons.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ketiga,Cetakan). Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumadi, S. (2014). *Metodologi Penelitian* (Cetakan Ke). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tangkilisan, H. N. S. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi Kedua). Yogyakarta: Andi.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik.
- Winata, A. S., & Gienardy, R. (2013). Analisa Persepsi Konsumen Terhadap Harga, Kualitas Produk, Dan Suasana Di Cafe My Kopi O. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(1).