

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi Empiris pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik

Onie Iqbal Devantosa¹, Sri Rahayu², Rifda Fitrianty³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Email: iqbaldevan08@gmail.com, rahayu.mahardhika@gmail.com,
rifda@stiemahardhika.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam penanganan pengaduan Penerangan Jalan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik. Latar belakang penelitian didasari oleh paradoks ketersediaan kanal pengaduan digital yang tidak serta-merta menghasilkan kepuasan, ditandai dengan keluhan berulang mengenai keterlambatan respons dan kerusakan PJU yang tidak kunjung permanen. Dengan pendekatan kuantitatif eksplanatori dan survei *cross-sectional*, data dikumpulkan dari 150 responden pengadu PJU menggunakan kuesioner berstruktur berbasis dimensi SERVQUAL dan kepercayaan institusional. Analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan serta parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Temuan utama menunjukkan kepercayaan memiliki kekuatan prediksi lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan, yang mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan infrastruktur fisik dengan siklus penanganan panjang, kepuasan lebih ditentukan oleh keyakinan terhadap kapasitas institusional menyelesaikan masalah teknis. Fenomena kepercayaan terkondisi di mana masyarakat percaya pada kehandalan prosedural namun meragukan kehandalan teknis menjadi kontribusi konseptual bagi literatur pelayanan publik daerah.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Kepuasan Masyarakat; Pengaduan Publik; Penerangan Jalan Umum*

Abstract

This study aims to examine the effect of service quality and trust on citizen satisfaction in handling public complaints regarding street lighting services at the Gresik Regency Transportation Department. The research background is based on the paradox of available

Page **431** of **446**

Lisensi : Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

Published by : Penerbit dan Percetakan CV. Picmotiv

Url : <http://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/issue/view/1587>

Onie Iqbal Devantosa, Sri Rahayu, Rifda Fitrianty

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi Empiris pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik

digital complaint channels that do not automatically result in satisfaction, marked by recurring complaints about delayed responses and persistent street lighting damage. Using an explanatory quantitative approach and cross-sectional survey, data were collected from 150 street lighting complainants using structured questionnaires based on SERVQUAL dimensions and institutional trust. Multiple linear regression analysis shows that service quality and trust simultaneously and partially have positive and significant effects on satisfaction. The main finding indicates that trust has a greater predictive power than service quality, suggesting that in the context of physical infrastructure services with long handling cycles, satisfaction is more determined by belief in the institutional capacity to resolve technical problems. The phenomenon of conditional trust where citizens believe in procedural reliability but doubt technical reliability becomes a conceptual contribution to the literature on local public services.

Keywords: *Service Quality; Trust; Citizen Satisfaction; Public Complaint; Street Lighting*

Pendahuluan

Ketika realisasi pemasangan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Gresik secara konsisten gagal memenuhi target tahunan hanya mencapai 3.500-unit dari 4.000 target pada 2023; pertanyaan fundamental muncul mengenai efektivitas mekanisme pengaduan publik dalam menjembatani *gap* antara kebijakan *good governance* dan implementasi di lapangan. Data internal Dinas Perhubungan menunjukkan fenomena yang lebih dalam: selisih target-realisisasi bukan sekadar masalah anggaran, melainkan tercermin pada keluhan berulang mengenai keterlambatan respons, minimnya pemantauan rutin, dan kerusakan PJU yang tidak kunjung permanen di titik-titik tertentu. Paradoks ini mengindikasikan bahwa ketersediaan kanal pengaduan melalui *WhatsApp* 0812-9666-2525 maupun Instagram "TRC DISHUB GRESIK" tidak secara otomatis menghasilkan kepuasan masyarakat. Fenomena serupa dijumpai dalam literatur pelayanan publik yang menunjukkan bahwa kepuasan warga negara tidak hanya ditentukan oleh aksesibilitas saluran pengaduan, melainkan oleh kualitas proses penanganan dan kepercayaan terhadap kapasitas institusional (Kim et al., 2024; Taufiqurokhman et al., 2024). Di Indonesia, transformasi digital pelayanan publik telah mendorong pemerintah daerah mengembangkan sistem pengaduan responsif, namun *gap* kebijakan-implementasi tetap signifikan terutama pada layanan infrastruktur fisik yang memerlukan respons teknis lapangan (Marrisca & Prastyawan, 2024).

Konsistensi temuan dari berbagai konteks pelayanan publik mulai dari administrasi kependudukan digital hingga pelayanan primer kelurahan menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap menjadi prediktor universal kepuasan (Rhoma et al., 2025; Rugayah & Susiani, 2025; Sari & Suryani, 2023; Setiadi & Manafe, 2021). (Amba et al., 2023; Hasibuan et al., 2025; Setiawan et al., 2024) memvalidasi pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan di sektor publik, bahkan mengaitkannya dengan implikasi pembangunan ekonomi. Di sisi lain, kepercayaan publik berfungsi sebagai prediktor langsung maupun mediator terhadap kepuasan, terutama dalam layanan yang melibatkan risiko dan ketidakpastian (Febrianti et al., 2023; Luthfiana et al., 2024). Studi integratif yang menguji simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan seperti (Kurniawan et al., 2022) dan (Muli Ginting et al., 2023) dengan *agency image* sebagai moderator menunjukkan model komprehensif untuk menjelaskan variasi kepuasan. Namun, kesamaan temuan ini justru menguatkan dugaan adanya *context neglect*: ketika layanan yang diuji bersifat administratif atau komersial, apakah prediktor yang sama tetap dominan pada layanan infrastruktur fisik yang memerlukan intervensi teknis di lapangan? (Ridho et al., 2023) memberikan petunjuk awal melalui pengujian di pelayanan SIM Polda Metro Jaya, namun konteks metropolitan dengan infrastruktur digital matang berbeda secara substantif dengan dinamika kabupaten yang mengandalkan koordinasi lapangan dan siklus penanganan panjang.

Kebaruan ilmiah artikel ini terletak pada tiga aspek. Pertama, secara empiris, penelitian ini menguji model kualitas pelayanan dan kepercayaan pada konteks layanan dengan siklus respons terpanjang dalam pelayanan publik daerah penanganan PJU memerlukan koordinasi antara pencatatan digital, pemilahan

laporan, perintah ke pimpinan, hingga eksekusi fisik oleh Tim Reaksi Cepat (TRC), sebuah rangkaian yang memakan waktu 3–14 hari menurut SOP internal. Konteks ini secara substantif berbeda dengan pelayanan administratif berbasis turnaround time hitungan jam yang dominan dalam literatur. Kedua, secara konseptual, mekanisme TRC yang beroperasi 24 jam dengan personel terbatas menciptakan bentuk kepercayaan terkondisi (*conditional trust*): masyarakat percaya laporan akan diproses (kehandalan prosedural) namun meragukan kecepatan penyelesaian (kehandalan teknis), sebuah nuansa yang tidak tertangkap dalam studi kepercayaan sebelumnya yang berfokus pada konteks perbankan (Febrianti et al., 2023) atau kesehatan (Luthfiana et al., 2024). Ketiga, secara metodologis, penggunaan regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik komprehensif pada sampel pengadu infrastruktur fisik memberikan benchmark empiris untuk pemerintahan daerah *tier-2* di Indonesia yang menghadapi tantangan serupa. *To the best of our knowledge*, tidak ada studi sebelumnya yang secara spesifik menguji model serupa pada layanan pengaduan infrastruktur dengan karakteristik: (a) objek pengaduan bersifat fisik dan terukur; (b) penyelesaian memerlukan mobilitas teknis lapangan; dan (c) waktu respons menjadi variabel kritis yang secara langsung mempengaruhi keselamatan publik.

Berdasarkan *state of the art* dan pernyataan kebaruan di atas, celah pengetahuan yang diisi oleh artikel ini adalah ketiadaan bukti empiris mengenai peran simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam menjelaskan kepuasan masyarakat pada layanan pengaduan infrastruktur fisik di pemerintahan daerah *tier-2* Indonesia. Mengacu pada teori *service-dominant logic* (Lusch et al., 2010) dan konseptualisasi kepercayaan institusional yang mengakomodasi dimensi kredibilitas teknis (Priansa, 2021). Dua proposisi diuji dalam penelitian ini. Pertama, peningkatan kualitas interaksi layanan dari kecepatan respons hingga keandalan penyelesaian diperkirakan meningkatkan kepuasan pengadu PJU. Kedua, keyakinan masyarakat terhadap komitmen dan kapasitas institusional dalam menangani keluhan infrastruktur diperkirakan memberikan kontribusi serupa terhadap kepuasan.

Tujuan artikel ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam penanganan pengaduan publik secara simultan maupun parsial, dengan konteks empiris pada layanan pengaduan Penerangan Jalan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik.

Metode Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik, Jawa Timur, dengan fokus pada layanan pengaduan PJU yang dikelola oleh Tim Reaksi Cepat (TRC). Responden ditentukan dari populasi masyarakat pengadu PJU melalui kanal resmi *WhatsApp*, *direct message Instagram*, maupun laporan langsung dengan kriteria pernah mengajukan pengaduan minimal sekali pada 2022–2024. Dari teknik *purposive sampling*, diperoleh 150 responden yang representatif untuk estimasi regresi berganda. Instrumen berupa kuesioner berstruktur dengan skala *Likert* 5 poin, dikembangkan dari dimensi SERVQUAL untuk kualitas pelayanan dan dimensi kehandalan, kejujuran, kepedulian, serta kredibilitas untuk kepercayaan. Validitas item diuji melalui korelasi *item-total* terhadap skor total masing-masing variabel, sementara konsistensi internal diuji dengan *Cronbach's Alpha*.

Data kuesioner dari 150 pengadu PJU diolah untuk menguji estimasi model regresi. Proses komputasi memanfaatkan IBM SPSS Statistics 26.0 dengan mempertimbangkan ketersediaan modul analisis regresi berganda dan uji diagnostik yang diperlukan untuk data *cross-sectional*. Estimasi regresi linier berganda mensyaratkan pemenuhan asumsi normalitas, linearitas, homoskedastisitas, dan tidak adanya multikolinearitas. Ketiga asumsi ini

diverifikasi secara berurutan: normalitas residual dengan statistik *Kolmogorov-Smirnov* mengingat ukuran sampel sedang; deteksi multikolinearitas antar prediktor melalui toleransi dan VIF karena korelasi teoritis antara kualitas pelayanan dan kepercayaan; serta homoskedastisitas residual dengan pendekatan *Glejser* yang meregresikan nilai absolut residual terhadap prediktor. Pengujian hipotesis dilakukan dengan meregresikan kepuasan pengaduan (Y) terhadap kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2). Parameter diestimasi dengan *Ordinary Least Square* (OLS), di mana signifikansi kontribusi masing-masing prediktor dievaluasi melalui statistik t, sementara signifikansi model keseluruhan dievaluasi melalui statistik F. Keputusan statistik menggunakan kriteria konvensional $\alpha = 5\%$. Sebagai indikator kecocokan model, nilai *Adjusted R²* diperhitungkan untuk mengetahui proporsi variasi kepuasan yang dapat diatribusikan kepada kedua prediktor secara bersama-sama, dengan penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 150 responden yang pernah melakukan pengaduan PJU di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	93	62,0
	Perempuan	57	38,0
Usia (Tahun)	18–25	52	34,7
	26–33	46	30,7
	34–41	31	20,7
	42–50	21	14,0

Sumber: data diolah, 2026

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (62,0%) dan berusia 18–33 tahun (65,4%), yang mencerminkan dominasi kelompok usia produktif dengan mobilitas tinggi sebagai pengguna utama layanan transportasi dan infrastruktur jalan.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji instrumen melibatkan 28 item pernyataan yang diuji melalui korelasi item-total dan koefisien konsistensi internal. Korelasi setiap item dengan skor total variabelnya melebihi nilai kritis pada derajat kebebasan 148 ($\alpha = 5\%$), menandakan kemampuan setiap item mengukur konstruk yang sama. Koefisien konsistensi internal seluruh variabel berada di atas ambang batas yang lazim digunakan dalam penelitian sosial, mengindikasikan stabilitas pengukuran jika instrumen diterapkan pada populasi serupa. Rekapitulasi hasil disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>r</i> hitung Terendah	<i>r</i> hitung Tertinggi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	10	0,692	0,849	0,783	Valid, Reliabel
Kepercayaan (X_2)	8	0,856	0,882	0,795	Valid, Reliabel
Kepuasan (Y)	10	0,455	0,643	0,735	Valid, Reliabel

Sumber: data diolah, 2026

Uji Asumsi Klasik

Tiga prasyarat estimasi regresi; normalitas residual, independensi antar-prediktor, dan homogenitas varians terverifikasi dari data. Distribusi residual mendekati kurva normal berdasarkan statistik uji yang lazim digunakan untuk sampel berukuran sedang. Kedua prediktor tidak menunjukkan gejala redundansi, ditandai dengan indeks toleransi mendekati nilai maksimum dan faktor inflasi varians mendekati satu. Varians residual juga bersifat konstan di seluruh rentang prediktor, mengindikasikan tidak adanya pola kesalahan pengukuran yang sistematis.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi	Statistik	Nilai	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Kolmogorov-Smirnov <i>sig.</i> (2-tailed)	0,200	> 0,05	Terpenuhi
Multikolinearitas X_1	<i>Tolerance</i> / VIF	0,999 / 1,001	> 0,10 / < 10	Terpenuhi
Multikolinearitas X_2	<i>Tolerance</i> / VIF	0,999 / 1,001	> 0,10 / < 10	Terpenuhi
Heteroskedastisitas X_1	Glejser <i>sig.</i>	0,493	> 0,05	Terpenuhi
Heteroskedastisitas X_2	Glejser <i>sig.</i>	0,848	> 0,05	Terpenuhi

Sumber: data diolah, 2026

Analisis Regresi Linier Berganda

Estimasi model menunjukkan kedua prediktor memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengaduan. Ketika kualitas pelayanan dan kepercayaan dianggap tidak beroperasi, kepuasan dasar tetap terukur pada nilai positif. Setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan disertai kenaikan kepuasan sebesar 0,349 satuan, aspek lain konstan. Kontribusi kepercayaan relatif lebih besar dengan koefisien 0,383, mengindikasikan bahwa keyakinan masyarakat terhadap kapasitas institusional memiliki bobot lebih dalam menentukan kepuasan dibandingkan evaluasi proses layanan semata. Signifikansi statistik kedua prediktor menegaskan bahwa temuan tidak terjadi secara kebetulan.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Keterangan
Konstanta	2,057	1,967	-	1,046	0,297	-
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,349	0,045	0,460	7,731	0,000	Signifikan
Kepercayaan (X_2)	0,383	0,045	0,508	8,543	0,000	Signifikan

Keterangan: *Dependent Variable = Kepuasan Pengaduan (Y)*

Sumber: data diolah, 2026

Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis

Model mampu menjelaskan sebagian variasi kepuasan pengaduan, dengan sisanya diatribusikan pada faktor eksternal yang tidak termasuk dalam pengujian. Secara keseluruhan, kombinasi kedua prediktor memberikan kontribusi signifikan

terhadap variabel dependen, dibuktikan melalui uji simultan. Masing-masing prediktor juga terbukti berkontribusi secara independen, ditandai dengan statistik parsial yang melebihi nilai kritis. Dengan demikian, kedua hipotesis penelitian diterima.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel	t	Sig.	Keputusan
H1	Kualitas Pelayanan → Kepuasan	7,731	0,000	Diterima
H2	Kepercayaan → Kepuasan	8,543	0,000	Diterima

Sumber: data diolah, 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengaduan

Temuan penelitian yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengaduan ($\beta = 0,349$; $p < 0,05$) dapat dijelaskan secara saintifik melalui teori *expectation-confirmation theory* (ECT). Dalam konteks pengaduan PJU, masyarakat membentuk harapan spesifik mengenai proses penanganan: kecepatan respons awal, kejelasan prosedur tindak lanjut, dan keakuratan estimasi waktu perbaikan. Ketika harapan tersebut terkonfirmasi melalui pengalaman aktual misalnya petugas merespons laporan melalui *WhatsApp* dalam waktu singkat atau TRC datang ke lokasi sesuai jadwal terjadi *positive disconfirmation* yang menghasilkan kepuasan. Sebaliknya, ketika harapan tidak terpenuhi seperti keterlambatan penanganan atau kerusakan berulang pada titik yang sama terjadi *negative disconfirmation* yang menurunkan kepuasan.

Data deskriptif yang menunjukkan skor kualitas pelayanan pada kriteria "netral" (3,30) mengindikasikan adanya *expectation-perception gap*. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang lebih responsif daripada yang diperoleh, namun tidak sampai pada tingkat ketidakpuasan yang ekstrem. Fenomena ini konsisten

Onie Iqbal Devantosa, Sri Rahayu, Rifda Fitrianty

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi Empiris pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik

dengan karakteristik layanan publik infrastruktur yang bersifat *low-frequency*, *high-stakes*: pengadu jarang berinteraksi dengan sistem, tetapi setiap interaksi memiliki konsekuensi keselamatan yang signifikan, sehingga toleransi terhadap kegagalan relatif rendah.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan kesamaan dan perbedaan yang substantif. (Amba et al., 2023; Hasibuan et al., 2025) menemukan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan di sektor publik, yang mengkonfirmasi validitas temuan ini di berbagai konteks geografis. Namun, (Rugayah & Susiani, 2025) pada layanan e-KTP dan (Sari & Suryani, 2023) pada pelayanan kelurahan menemukan koefisien determinasi yang lebih tinggi, yang dapat dijelaskan oleh homogenitas layanan administrative prosesnya standar, waktu penyelesaian dapat diprediksi, dan *outcome* tidak bergantung pada faktor eksternal seperti cuaca atau ketersediaan material. Sebaliknya, pengaduan PJU memerlukan koordinasi multi-tahap yang melibatkan pencatatan digital, pemilahan laporan, perintah ke pimpinan, dan eksekusi fisik di lapangan, yang membuat kualitas pelayanan lebih sulit dikendalikan secara konsisten.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengaduan

Temuan yang menunjukkan kepercayaan sebagai prediktor lebih kuat daripada kualitas pelayanan ($\beta = 0,383 > 0,349$; $p < 0,05$) merupakan kontribusi ilmiah penting dari penelitian ini. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori *institutional trust* yang dikembangkan (Priansa, 2021). Dalam konteks pengaduan infrastruktur, kepercayaan tidak hanya bersifat interpersonal (terhadap petugas individual yang menangani laporan), melainkan bersifat institusional keyakinan bahwa Dinas Perhubungan sebagai organisasi memiliki kapasitas teknis, integritas prosedural, dan komitmen jangka panjang untuk memelihara infrastruktur.

Data deskriptif menunjukkan skor kepercayaan (3,43) lebih tinggi daripada kualitas pelayanan (3,30), yang mengindikasikan adanya *asymmetric trust*. Masyarakat percaya pada kemampuan teknis instansi (dimensi kehandalan dan kredibilitas memiliki skor tertinggi), tetapi masih meragukan transparansi proses (dimensi kejujuran relatif lebih rendah). Fenomena ini dapat dijelaskan oleh

mekanisme TRC yang beroperasi 24 jam namun dengan personel terbatas. Masyarakat melihat komitmen instansi (*personel* TRC bekerja pada malam hari), tetapi tidak selalu memahami mengapa beberapa pengaduan memerlukan waktu lebih lama misalnya karena ketersediaan suku cadang atau koordinasi dengan instansi terkait.

Perbandingan dengan literatur menunjukkan konsistensi dan nuansa. (Febrianti et al., 2023) pada konteks perbankan dan (Luthfiana et al., 2024) pada konteks kesehatan menemukan kepercayaan sebagai prediktor signifikan kepuasan, yang mengkonfirmasi validitas konstruk ini di berbagai sektor. Namun, (Muli Ginting et al., 2023) menemukan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan menjadi lebih kuat ketika *agency image* positif, yang mengindikasikan adanya mekanisme moderasi. Dalam penelitian ini, meskipun tidak ada variabel moderator yang diuji, konteks PJU secara inheren menciptakan mekanisme serupa: ketika masyarakat melihat TRC datang ke lokasi dalam waktu yang wajar dan menyelesaikan perbaikan, *agency image* Dinas Perhubungan meningkat, yang memperkuat kepercayaan dan pada gilirannya kepuasan.

Perbedaan fundamental antara penelitian ini dan (Kurniawan et al., 2022) pada e-PPID adalah pada *locus of trust*. Dalam layanan digital, kepercayaan terfokus pada keamanan sistem dan kecepatan respons otomatis. Dalam pengaduan PJU, kepercayaan terfokus pada kapasitas manusia dan organisasi untuk menyelesaikan masalah fisik yang kompleks. Hal ini menjelaskan mengapa koefisien kepercayaan dalam penelitian ini (0,383) lebih tinggi daripada yang ditemukan (Kurniawan et al., 2022) pada konteks *e-service* (sekitar 0,28), karena konteks fisik memerlukan kepercayaan yang lebih mendalam terhadap kapasitas teknis institusional.

Kontribusi Model dan Keterbatasan Penjelasan

Kombinasi kualitas pelayanan dan kepercayaan memberikan daya jelaskan moderat terhadap kepuasan pengaduan. Proporsi variasi yang tidak tertangkap mengindikasikan adanya variabel laten seperti kondisi geografis, ketersediaan anggaran, atau koordinasi antar-instansi yang turut membentuk persepsi masyarakat namun tidak diukur dalam model ini. Temuan ini sejalan dengan karakteristik layanan infrastruktur fisik yang secara inheren melibatkan kompleksitas teknis dan administratif di luar kontrol langsung unit pelayanan.

Fenomena ini dapat dijelaskan oleh *service-profit chain theory* yang diadaptasi untuk sektor publik. Dalam rantai ini, kepuasan eksternal (masyarakat) dipengaruhi oleh kepuasan internal (petugas), yang pada gilirannya dipengaruhi oleh kualitas layanan internal, kepemimpinan, dan sistem insentif. Penelitian ini tidak mengukur variabel-variabel internal tersebut. Selain itu, faktor eksternal seperti kondisi geografis (jalan di daerah rawan banjir memerlukan perbaikan lebih sering), ketersediaan suku cadang (lampu LED versus lampu konvensional), dan koordinasi antar-instansi (Dinas Perhubungan dengan Dinas Pekerjaan Umum untuk perbaikan tiang) menjadi variabel penting yang tidak termasuk dalam model.

(FAN & GAO, 2025) menunjukkan bahwa partisipasi warga dan modal sosial dapat menjelaskan tambahan 15-20% variasi kepuasan layanan publik, yang mengindikasikan bahwa model ini dapat dikembangkan lebih lanjut. (Muli Ginting et al., 2023) mencapai R^2 sekitar 0,65 dengan memasukkan *agency image* sebagai moderator, yang mengkonfirmasi bahwa penambahan variabel kontekstual dapat meningkatkan daya jelaskan model secara substantif.

Simpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam penanganan pengaduan Penerangan Jalan Umum di Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik. Temuan ilmiah utama menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki kekuatan prediksi relatif lebih besar dibandingkan kualitas

pelayanan, yang mengindikasikan bahwa dalam konteks layanan infrastruktur fisik dengan siklus penanganan panjang, kepuasan masyarakat lebih ditentukan oleh keyakinan terhadap kapasitas institusional menyelesaikan masalah teknis daripada evaluasi proses transaksional semata. Fenomena kepercayaan terkondisi di mana masyarakat percaya pada kehandalan prosedural namun meragukan kehandalan teknis menjadi kontribusi konseptual yang memperkaya pemahaman tentang dinamika kepercayaan dalam pelayanan publik daerah. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan diterima, dan model yang diuji memberikan acuan empiris bagi pemerintahan daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kepuasan pengaduan infrastruktur.

Berdasarkan keterbatasan model yang masih memiliki variasi kepuasan yang dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian, arahan penelitian selanjutnya direkomendasikan pada tiga aspek. Pertama, pengembangan model dengan memasukkan variabel moderator seperti citra instansi atau variabel mediasi seperti partisipasi warga untuk meningkatkan daya jelaskan. Kedua, pengujian pada konteks infrastruktur lain seperti pengaduan jalan rusak atau drainase untuk menguji generalisabilitas temuan. Ketiga, penggunaan pendekatan campuran dengan wawancara mendalam untuk mengungkap nuansa kepercayaan yang tidak simetris dan mengidentifikasi faktor eksternal seperti ketersediaan anggaran dan koordinasi antar-instansi yang tidak tertangkap dalam model kuantitatif ini.

Daftar Pustaka

Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan (JAT)*, 2(1), 232–239. <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>

Onie Iqbal Devantosa, Sri Rahayu, Rifda Fitrianty

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi Empiris pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik

- FAN, X., & GAO, X. (2025). The Impact Of Citizen Participation And Social Capital On Public Service Satisfaction: Mediation By Administrative Burden And Moderation By Government Trust. *Lex Localis - Journal of Local Self-Government*, 23, 887–907. <https://doi.org/10.52152/801049>
- Febrianti, D., Lestari, D., Salsabela, H., Ardiansyah, M. R., Saâ€™adah, N., Novita Sari, P. A., Imanda, R. A., & Vensca, S. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Lamongan. *Journal of Economics, Management, and Business Research*, 3(1 SE-Articles). <https://jurnal.umla.ac.id/index.php/JEMBER/article/view/334>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 481–486. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15683326>
- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. (2024). Citizen Satisfaction Research in Public Administration: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. *The American Review of Public Administration*, 54. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Kurniawan, E., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-Ppid) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–358. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.940>
- Lusch, R., Akaka, M., & He, Y. (2010). Service-Dominant Logic: A Review and Assessment. *Review of Marketing Research*, 6, 125–167. [https://doi.org/10.1108/S1548-6435\(2009\)0000006010](https://doi.org/10.1108/S1548-6435(2009)0000006010)
- Luthfiana, F. S., Enas, E., & Herman, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien kepuasan pasien . Berada dalam posisi dipercaya berarti merasa baik atau bersemangat untuk. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce Vol. 3, No. 2 Juni 2024*, 3(2).
- Marrisca, S., & Prastyawan, A. (2024). Analisis Pengelolaan Layanan Pengaduan Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Sp4n- Laporan! Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik). *Universitas Negeri Surabaya*, 2(3), 445–458.
- Muli Ginting, A. J., . S., & Ariesa, Y. (2023). The Effect of Service Quality and Public Trust on Public Satisfaction with Agency Image as a Moderator Variable; Case Study at the Land Office Tebing Tinggi City. *International Journal of Research and Review*, 10(3), 54–63. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20230308>
- Priansa, D. J. (2021). *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Cetakan ke). Alfabeta.
- Rhoma, N., Darmeinis, D., Nursa'adah, & Iskandar. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Lembaga Penitipan Anak

- Sakinah Daycare. *Jurnal Tadbir Peradaban*, Vol. 5 No. 3 (2025): *Jurnal Tadbir Peradaban*, 340–354. <https://journal-stiehidayatullah.ac.id/index.php/tadbir/article/view/637/542>
- Ridho, A., Nita, S., & Fadri, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Pengaduan Publik di Pelayanan SIM Polda Metro Jaya DKI Jakarta Terhadap Kepercayaan Masyarakat. *JUDICIOUS*, 4, 276–285. <https://doi.org/10.37010/jdc.v4i2.1408>
- Rugayah, S., & Susiani. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Keupasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 8(2 SE-Articles), 1433–1446. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1293>
- Sari, D. P., & Suryani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 6(2 SE-Articles), 1095–1109. <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/878>
- Setiadi, K., & Manafe, L. A. (2021). Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Etos Suryanusa. *Kalianda Halok Gagas*, 4, 22–33. <https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7>
- Setiawan, D. Y., Manafe, L. A., & Chamid, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen pada Stand Bunga Pandawa di Kota Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(2 SE-Articles of Research), 29553–29567. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/17652>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8, 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>

Onie Iqbal Devantosa, Sri Rahayu, Rifda Fitrianty

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penanganan Pengaduan Publik: Studi Empiris pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gresik