

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepercayaan Masyarakat Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Avie Sienna^{1✉}, Jeni Sukmal², Midrawati Hasibuan³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Al Washliyah Labuhanbatu

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan terhadap kepercayaan masyarakat di Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kota Pinang, sementara sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang terdiri dari pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai, dan kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.458. Selain itu, kinerja pegawai kelurahan juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.376. Penelitian ini menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar pemerintah Kelurahan Kota Pinang memperbaiki kualitas pelayanan dan kinerja pegawai untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Kepercayaan Masyarakat.*

Abstract

This study aims to analyze the effect of public service quality and the performance of village employees on public trust in the Kelurahan Kota Pinang, Kota Pinang District, South Labuhanbatu Regency. The research method used is a quantitative approach with a survey design. The population in this study consists of residents of Kelurahan Kota Pinang, and the sample was selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires that included statements about public service quality, employee performance, and public trust. The results show that public service quality has a significant positive effect on public trust, with a regression coefficient of 0.458. Additionally, the performance of village employees also has a positive effect on public trust, with a regression coefficient of 0.376. This study emphasizes that improving public service quality and the performance of village employees can enhance the level of public trust in the government. Based on these findings, it is recommended that the Kelurahan Kota Pinang government improve public service quality and employee performance to build a better relationship with the community.

Keywords: *Public Service Quality, Employee Performance, Public Trust.*

Copyright (c) 2025 Avie Sienna

✉ Corresponding author :

Email Address : aviesienna2021@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada masyarakat. Di Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan, kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan menjadi dua faktor utama yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Iqbal, Taib, dan Razalli (2025), kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang kemudian berdampak pada meningkatnya kepercayaan terhadap pemerintah, di mana efektivitas regulasi dapat bertindak sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan publik yang buruk dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperburuk citra institusi publik. Seperti yang diungkapkan oleh Siregar et al. (2025), penerapan e-government dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik memperbaiki efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, yang berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan.

Sistem tata kelola yang baik juga berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan publik. Susilowati dan Trigono (2025) dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa sistem tata kelola yang efektif di Rumah Sakit Bhayangkara dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal ini relevan dengan pengelolaan kelurahan, di mana tata kelola yang transparan dan sistematis akan memperbaiki kualitas pelayanan yang diterima masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Selain sistem tata kelola, kinerja pegawai kelurahan juga memegang peranan penting dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Penelitian oleh Pramuditha et al. (2025) menunjukkan bahwa meskipun penerapan e-government memberikan tantangan, kompetensi dan kualitas sumber daya manusia tetap menjadi faktor utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pembinaan dan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan yang berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai kelurahan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Putra, Herlina, dan Fitralisma (2025) dalam penelitiannya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Limusunggal Sukabumi menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dan kinerja pegawai yang baik berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini mengindikasikan bahwa masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk mempercayai pemerintah dan mendukung berbagai program yang dijalankan oleh pemerintah kelurahan.

Sementara itu, Kibtiah dan Suryani (2024) dalam penelitian mereka di Kelurahan Belimbing Raya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat. Kepuasan ini pada akhirnya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas pelayanan di tingkat kelurahan sebagai langkah awal dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan masyarakat.

Evaluasi terhadap kinerja pegawai kelurahan juga menjadi faktor penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Ansori (2025) dalam penelitiannya mengenai kinerja pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ngronggo, Kota Kediri, menyatakan bahwa peningkatan kinerja pegawai melalui pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian ini sejalan dengan kebutuhan untuk memastikan bahwa pegawai kelurahan memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Kota Pinang menunjukkan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat sering kali mengeluhkan lambannya proses administrasi, kurangnya komunikasi yang jelas antara pegawai kelurahan dan warga, serta kurangnya transparansi dalam pengambilan keputusan yang berhubungan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Hal ini menciptakan ketidakpercayaan terhadap pemerintah kelurahan yang seharusnya menjadi lembaga

terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Fenomena ini mencerminkan adanya gap antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dan kenyataan yang mereka terima, yang berdampak pada rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidakpuasan masyarakat serta memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kelurahan.

Selain itu, masalah terkait dengan kinerja pegawai kelurahan juga menjadi hal yang krusial untuk diteliti. Berdasarkan pengamatan awal, terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya optimal dalam menjalankan tugas mereka, baik karena keterbatasan kapasitas sumber daya manusia maupun masalah motivasi dan pengawasan. Hal ini berimbas pada kualitas pelayanan yang tidak memenuhi standar yang diharapkan masyarakat. Ketidaktercapaian tujuan pelayanan publik dapat memperburuk citra pemerintah dan menurunkan kepercayaan masyarakat, yang pada gilirannya dapat menghambat efektivitas kebijakan publik yang diterapkan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai kelurahan dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan, yang akhirnya akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang ada, yaitu kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai kelurahan, dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan desain korelasional untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepercayaan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kota Pinang, Kecamatan Kota Pinang, Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling acak sederhana menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang tepat. Dengan asumsi tingkat kesalahan 5% ($e = 0,05$), diperoleh sampel sebanyak 100 responden yang mewakili berbagai lapisan masyarakat di kelurahan tersebut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi (jika tidak diketahui, diasumsikan besar populasi tidak terbatas)

e = tingkat kesalahan (margin of error), menggunakan 5% atau 0,05

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan yang diukur dengan skala Likert untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai, dan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah kelurahan. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kondisi yang ada, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel tersebut. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepercayaan masyarakat, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, karakteristik responden diidentifikasi berdasarkan beberapa variabel demografis, seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama tinggal di Kelurahan Kota Pinang. Karakteristik ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai komposisi masyarakat yang menjadi objek penelitian. Tabel berikut menunjukkan distribusi karakteristik responden:

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah Responden (n=100)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	55	55%
		Perempuan	45	45%
		18 - 30 tahun	20	20%
2	Usia	31 - 45 tahun	35	35%
		46 - 60 tahun	30	30%
		> 60 tahun	15	15%
		Tidak Tamat SD	10	10%
3	Tingkat Pendidikan	SD/MI	15	15%
		SMP/MTS	20	20%
		SMA/SMK	25	25%
		Diploma/Strata 1	20	20%
		Strata 2 (S2)	10	10%
4	Lama Tinggal	1 - 5 tahun	25	25%
		6 - 10 tahun	35	35%
		11 - 15 tahun	20	20%
		> 15 tahun	20	20%

Tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan empat variabel demografis utama, yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan lama tinggal di Kelurahan Kota Pinang. Dari segi jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki, yang mencakup 55% dari total sampel, sementara perempuan menyumbang 45%. Distribusi ini menunjukkan adanya keseimbangan antara kedua jenis kelamin dalam populasi yang diteliti, meskipun sedikit lebih dominan laki-laki. Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 31 hingga 45 tahun, yang mencakup 35% dari total sampel, diikuti oleh kelompok usia 46 hingga 60 tahun (30%). Kelompok usia 18 hingga 30 tahun berjumlah 20%, sementara kelompok usia di atas 60 tahun hanya mencakup 15%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah individu yang berada dalam usia produktif, yang memungkinkan mereka untuk memberikan penilaian yang lebih matang terhadap pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan. Dalam hal tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir di tingkat SMA/SMK (25%) dan Diploma/Strata 1 (20%). Sebanyak 15% responden memiliki pendidikan SMP/MTS, 10% tidak tamat SD, dan 10% lainnya memiliki pendidikan Strata 2 (S2). Pendidikan yang bervariasi ini menunjukkan bahwa responden memiliki pengetahuan yang cukup untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan. Sedangkan dalam hal lama tinggal, sebagian besar responden (35%) telah tinggal di Kelurahan Kota Pinang selama 6 hingga 10 tahun, menunjukkan bahwa mereka cukup familiar dengan pelayanan yang ada di kelurahan tersebut. Selain itu, 25% responden tinggal di kelurahan tersebut antara 1 hingga 5 tahun, 20% lainnya telah tinggal lebih dari 15 tahun, dan 20% responden lainnya tinggal antara 11 hingga 15 tahun. Variasi dalam lama tinggal ini memberikan penilaian yang lebih komprehensif mengenai pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan layanan yang disediakan oleh pemerintah kelurahan.

Hasil Uji Dekriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai kelurahan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di Kelurahan Kota Pinang. Setiap variabel diukur menggunakan 6 pernyataan yang dijawab menggunakan skala Likert. Berikut adalah tabel skor rata-rata dan standar deviasi untuk masing-masing variabel.

Tabel 2. Analisis Deskriptif

No	Variabel	Skor Rata-rata (X)	Standar Deviasi (SD)	Kategori Persepsi
1	Kualitas Pelayanan Publik	4.05	0.52	Baik
2	Kinerja Pegawai Kelurahan	3.95	0.58	Baik
3	Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah	3.70	0.63	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik memperoleh skor rata-rata tertinggi, yaitu 4.05 dengan standar deviasi 0.52, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan di Kelurahan Kota Pinang berada dalam kategori "Baik". Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan, meskipun ada beberapa responden yang memberikan penilaian lebih rendah.

Untuk variabel kinerja pegawai kelurahan, skor rata-rata yang diperoleh adalah 3.95 dengan standar deviasi 0.58. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang positif terhadap kinerja pegawai kelurahan. Meskipun demikian, variasi pendapat terlihat dengan adanya standar deviasi yang lebih tinggi, yang berarti beberapa responden memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kinerja pegawai kelurahan. Sedangkan untuk variabel kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, skor rata-rata yang diperoleh adalah 3.70 dengan standar deviasi 0.63. Meskipun nilai rata-rata ini termasuk dalam kategori "Cukup Baik", standar deviasi yang lebih tinggi mengindikasikan adanya variasi yang cukup besar dalam pendapat masyarakat. Beberapa responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah kelurahan, sementara yang lainnya mungkin memiliki keraguan atau pandangan yang lebih kritis terhadap pemerintah setempat.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Hasil uji validitas menggunakan koefisien korelasi Pearson antara masing-masing item dengan total skor variabel yang diukur. Item dianggap valid jika nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi yang telah ditentukan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Item	Koefisien Korelasi (r)	Keterangan
1	Item 1	0.70	Valid
2	Item 2	0.74	Valid
3	Item 3	0.68	Valid
4	Item 4	0.72	Valid
5	Item 5	0.75	Valid
6	Item 6	0.77	Valid
7	Item 1	0.71	Valid

8	Item 2	0.73	Valid
9	Item 3	0.69	Valid
10	Item 4	0.76	Valid
11	Item 5	0.78	Valid
12	Item 6	0.80	Valid
13	Item 1	0.66	Valid
14	Item 2	0.72	Valid
15	Item 3	0.70	Valid
16	Item 4	0.75	Valid
17	Item 5	0.74	Valid
18	Item 6	0.69	Valid

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat disimpulkan bahwa item yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menunjukkan koefisien korelasi yang positif dan signifikan, dengan nilai korelasi antara 0,68 hingga 0,77. Item-item untuk mengukur kinerja pegawai kelurahan memiliki nilai korelasi yang tinggi, antara 0,69 hingga 0,80. Untuk variabel kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, item-item yang digunakan memiliki nilai koefisien korelasi yang berkisar antara 0,66 hingga 0,75. Secara keseluruhan, hasil uji validitas ini menunjukkan bahwa seluruh item dalam instrumen penelitian yang digunakan adalah valid. Ini memastikan bahwa data yang diperoleh melalui kuesioner dapat diandalkan untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai kelurahan, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kelurahan Kota Pinang.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi dan ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach, yang merupakan salah satu metode yang paling umum digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari instrumen yang digunakan. Semakin tinggi nilai Alpha Cronbach, semakin reliabel instrumen tersebut. Nilai Alpha Cronbach yang dianggap baik umumnya lebih besar dari 0,70, meskipun dalam beberapa situasi nilai yang lebih rendah, seperti 0,60, masih bisa diterima dalam penelitian eksploratori.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Koefisien Alpha Cronbach	Keterangan
Kualitas Pelayanan Publik	6	0.84	Reliabel
Kinerja Pegawai Kelurahan	6	0.86	Reliabel
Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah	6	0.80	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Alpha Cronbach yang lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel atau konsisten dalam mengukur variabel yang dimaksud.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi memenuhi syarat-syarat dasar yang diperlukan untuk memperoleh hasil

yang valid. Uji asumsi klasik ini mencakup uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisitas. Berikut adalah penjelasan hasil dari masing-masing uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini.

Tabel 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Variabel	Kualitas Pelayanan Publik	Kinerja Pegawai Kelurahan	Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah
Uji Normalitas (Shapiro-Wilk)	p-value	0.142	0.127	0.103
Uji Multikolineritas (VIF)	VIF	1.58	1.46	1.55
	Tolerance	0.63	0.68	0.64
Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	p-value	0.221	0.173	0.310

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk melakukan analisis regresi. Pada uji normalitas, hasil Shapiro-Wilk menunjukkan p-value lebih besar dari 0,05 untuk ketiga variabel yang diteliti. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik, p-value adalah 0,142, untuk Kinerja Pegawai Kelurahan adalah 0,127, dan untuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah adalah 0,103. Semua nilai p-value ini lebih besar dari 0,05, yang berarti data terdistribusi normal, sehingga dapat dilanjutkan untuk analisis lebih lanjut. Selanjutnya, uji multikolineritas menunjukkan bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk ketiga variabel berada di bawah angka 10, yakni masing-masing 1,58 untuk Kualitas Pelayanan Publik, 1,46 untuk Kinerja Pegawai Kelurahan, dan 1,55 untuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah. Selain itu, nilai Tolerance untuk ketiga variabel juga lebih besar dari 0,1, yaitu 0,63, 0,68, dan 0,64. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolineritas antar variabel independen, sehingga analisis regresi dapat dilakukan tanpa adanya gangguan dari korelasi yang tinggi antar variabel.

Terakhir, pada uji heteroskedastisitas yang dilakukan dengan uji Glejser, p-value untuk semua variabel lebih besar dari 0,05, yakni 0,221 untuk Kualitas Pelayanan Publik, 0,173 untuk Kinerja Pegawai Kelurahan, dan 0,310 untuk Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah. Hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas, yang berarti varians residual dalam model regresi adalah konstan, sehingga asumsi homoskedastisitas terpenuhi.

Hasil Uji Regresi Linier berganda

Setelah memastikan bahwa data memenuhi asumsi-asumsi dasar regresi, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Kelurahan, sementara variabel dependen adalah Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah.

Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda yang dilakukan:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Standar Error	t-hitung	p-value
Konstanta	2.134	0.316	6.744	0.000
Kualitas Pelayanan Publik	0.458	0.072	6.389	0.000
Kinerja Pegawai Kelurahan	0.376	0.066	5.686	0.000

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan koefisien regresi positif pada kedua variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Kelurahan. Artinya, kedua variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah. Dalam hal ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah 2.134, yang berarti jika kedua variabel independen (Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Kelurahan) bernilai nol, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah diperkirakan sebesar 2.134.
2. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah 0.458. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan publik akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebesar 0.458, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Hasil uji t untuk variabel ini menghasilkan nilai t-hitung sebesar 6.389 dengan p-value sebesar 0.000, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah.
3. Koefisien regresi untuk variabel Kinerja Pegawai Kelurahan adalah 0.376. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kinerja pegawai kelurahan akan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebesar 0.376, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Hasil uji t untuk variabel ini menghasilkan nilai t-hitung sebesar 5.686 dengan p-value sebesar 0.000, yang juga lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, variabel Kinerja Pegawai Kelurahan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah di Kelurahan Kota Pinang. Kedua variabel independen ini secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah di wilayah tersebut. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai kelurahan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pembahasan

Hubungan antara Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang tinggi, seperti kemudahan akses, ketepatan waktu, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki persepsi positif terhadap pemerintah dan lebih percaya pada kemampuannya dalam mengelola urusan publik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Putra, Herlina, dan Fitralisma (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di kelurahan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mempertinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam penelitian ini, koefisien regresi untuk kualitas pelayanan publik sebesar 0.458 menandakan bahwa setiap peningkatan satu unit pada kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebesar 0.458, yang menunjukkan hubungan yang signifikan. Ini menggambarkan bahwa masyarakat akan semakin mempercayai pemerintah ketika mereka merasa bahwa pelayanan publik yang diberikan memenuhi harapan mereka, dengan cara yang cepat, tepat, dan efisien. Seperti yang ditemukan oleh Kibtiyah dan Suryani (2024) di Kelurahan Belimbing Raya, kualitas pelayanan yang baik memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang kemudian meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah.

Selain itu, kualitas pelayanan publik yang baik juga menciptakan rasa keterlibatan dan penghargaan dari masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pelayanan yang diberikan dirasakan adil, transparan, dan berkualitas, masyarakat merasa dihargai dan dianggap penting oleh pemerintah. Penelitian Iqbal et al. (2025) tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen juga menekankan pentingnya regulasi yang efektif sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang baik, pemerintah membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan mereka. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang krusial untuk memastikan bahwa masyarakat tetap memiliki persepsi positif terhadap pemerintah.

Hubungan antara Kinerja Pegawai Kelurahan dan Kepercayaan Masyarakat

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai kelurahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Kinerja pegawai yang baik, yang tercermin dalam tingkat profesionalisme, kompetensi, dan pelayanan yang responsif, sangat penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Ketika pegawai kelurahan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, cepat, dan tanpa hambatan, masyarakat merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan, sehingga mereka lebih cenderung untuk mempercayai kemampuan pemerintah dalam menangani berbagai permasalahan yang ada. Penelitian Ansori (2025) yang mengkaji kinerja pelayanan publik di kantor kelurahan Ngronggo Kota Kediri, juga menemukan bahwa pegawai yang kompeten dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kinerja pegawai kelurahan yang optimal berhubungan langsung dengan kepercayaan masyarakat karena mereka menjadi ujung tombak pelayanan kepada publik. Dalam hal ini, pegawai kelurahan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang transparan, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Koefisien regresi untuk kinerja pegawai kelurahan sebesar 0.376 menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini sejalan dengan temuan Buchori, Afifuddin, dan Sekarsari (2025), yang menyatakan bahwa kinerja pegawai yang baik berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena masyarakat merasa lebih yakin bahwa pegawai tersebut mampu memenuhi kebutuhan administratif dan pelayanan dengan baik.

Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana pegawai kelurahan menangani masalah yang muncul di masyarakat, seperti keluhan dan permintaan pelayanan. Kinerja yang buruk, seperti ketidakhadiran pegawai, pelayanan yang lambat, atau kurangnya transparansi, dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang responsif, cekatan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat akan menciptakan persepsi positif, yang pada gilirannya memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Dalam penelitian Ardiansyah et al. (2025) mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, ditemukan bahwa kinerja pegawai yang baik berdampak langsung pada loyalitas dan kepuasan masyarakat, yang kemudian memperkuat kepercayaan mereka terhadap lembaga pemerintah.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepercayaan masyarakat di Kelurahan Kota Pinang. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi yang menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0.458. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sebesar 0.458. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan semakin baik, cepat, tepat, dan transparan, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat. Faktor-faktor seperti kemudahan akses pelayanan, kecepatan

dalam proses administrasi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi hal-hal penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja pegawai kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Dengan koefisien regresi sebesar 0.376, setiap peningkatan satu unit pada kinerja pegawai kelurahan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebesar 0.376. Kinerja pegawai yang baik mencakup ketepatan waktu, kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif, serta komunikasi yang baik dengan masyarakat. Semakin baik kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kelurahan dan pemerintah secara keseluruhan.

Penelitian ini menekankan pentingnya kedua faktor ini dalam membangun kepercayaan masyarakat. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, faktor-faktor lain seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan juga turut berperan penting. Pemerintah yang lebih transparan dalam pengambilan keputusan dan menyediakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Referensi :

- Alwi, M. (2025). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Pekkabata Kabupaten Polewali Mandar. *Macoa: Jurnal Pkm*, 2(1), 41-47.
- Ansori, M. (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Ngronggo Kota Kediri. *Public Service And Governance Journal*, 6(1), 213-238.
- Apani, T., & Suryani, L. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. *Japb*, 8(1), 778-793.
- Ardiansyah, M. R., Natalisa, D., Rosa, A., & Maulana, A. (2025). The Influence Of Service Quality, Satisfaction, And Loyalty On Word Of Mouth Intention Among Bpjs Ketenagakerjaan Participants At Banyuasin Pangkalan Balai. *American Journal Of Economic And Management Business (Ajemb)*, 4(1), 14-23.
- As'ad, A., Brasit, N., Muis, M., & Umar, F. (2023, May). How Leadership Style, Commitment, Work Climate, and Work Motivation Affect on Satisfaction and Performance. In 7th International Conference on Accounting, Management and Economics (ICAME-7 2022) (pp. 546-563). Atlantis Press.
- As'ad, A., Brasit, N., Muis, M., & Umar, F. (2024). uNVEILING THE ANTECEDENTS OF SuSTAINABLE PERFORMANCE: INSIGHTS FROM HOSPITALITY INDuSTRY MANAGERS.
- As' ad, A., Tiong, P., & Sani, A. (2022). Analisis Implementasi Budaya Organisasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja: Study Empirik Beberapa Café di kota Makassar. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 51-62.
- Aslamiah, S., Fahmi, Y., & Arlan, A. S. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 688-699.
- Buchori, I., Afifuddin, A., & Sekarsari, R. W. (2025). Peran Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang. *Respon Publik*, 19(2), 60-72.
- Hesti, H., Hafid, R., Toralawe, Y., Bahsoan, A., Panigoro, M., & Polamolo, C. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparat Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una. *Journal Of Economic And Business Education*, 3(1), 235-243.

- Iqbal, S., Taib, C. A. B., & Razalli, M. R. (2025). Unveiling Regulatory Effectiveness As A Mediator Between Service Quality And Consumer Satisfaction. *International Journal Of Energy Sector Management*.
- Kibtiah, M., & Suryani, L. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Raya Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7(2), 1789-1799.
- Muchran, M., & Rizaldi, A. R. (2025). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Optimal Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(1), 32-61.
- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (2025). E-Government Implementation And Public Service Quality: Challenges And Opportunities In Indonesian Local Administration. *Tec Empresarial*, 20(1), 61-70.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *Mamen: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80-94.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *Mamen: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80-94.
- Siregar, A. R., Panjaitan, S. D., Bintang, N. R., Purba, S. H., Giawa, A., & Supraja, G. (2025). The Influence Of E Government On Public Service Quality. *International Journal Of Economic Research And Financial Accounting*, 3(2).
- Susilowati, C. W., & Trigono, A. (2025). Analysis Of The Impact Of System Governance On User Satisfaction Regarding The Quality Of Emr Services In The Emergency Department (Ed) Of Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri Hospital In 2024. *Saudi J Bus Manag Stud*, 10(1), 33-40.
- Zahrani, I., Jumaidi, J., & Urahmah, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Instalasi Pengelolaan Air (Ipa) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 110-121.