

PENGARUH KEBERADAAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA MATARAM

*Corresponding author(s) email:
arkhammuhammad763@gmail.com*

Muhammad Arkham¹, Iwan Tanjung Sutarna², M. Ariy Dermawan³.

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Mataram

Abstrak

Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan melalui integrasi lintas instansi. Di Kota Mataram, keberadaan MPP menjadi respons atas permasalahan klasik pelayanan publik, seperti prosedur yang berbelit, waktu layanan yang tidak pasti, serta rendahnya kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi berbasis empiris untuk memastikan efektivitas MPP dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap MPP Kota Mataram, menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, serta mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling dominan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden pengguna layanan MPP Kota Mataram. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, korelasi Spearman, serta regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak JASP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,745, yang berarti 74,5% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Dimensi empati menjadi faktor paling dominan, sementara kompetensi dan sikap petugas merupakan indikator utama yang memengaruhi kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi aparatur memiliki peran strategis dalam membentuk kepuasan masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik terpadu. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah, khususnya pengelola MPP Kota Mataram, dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Mal Pelayanan Publik*



Gema Publica : Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik (E-ISSN: 2548-1363) Publish by Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Diponegoro under license of [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan modern. Dalam perspektif *good governance*, pelayanan publik dipandang sebagai wujud kontrak sosial antara pemerintah dan masyarakat yang menuntut keterbukaan, akuntabilitas, serta orientasi pada kepentingan warga negara (Najich Alfayn, 2022). Perubahan global dalam tata kelola pemerintahan menunjukkan adanya tuntutan transformasi menuju pelayanan yang lebih *citizen-centric*, terintegrasi, dan berbasis digital (Karso, 2022; Osborne, 2006; OECD, 2020). Negara-negara yang tergabung dalam Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) telah

mendorong reformasi pelayanan publik melalui integrasi layanan lintas sektor (*joined-up government*), digitalisasi pelayanan (*digital government*), serta penyederhanaan proses birokrasi guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Transformasi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga pengalaman pengguna (*user experience*) dalam mengakses layanan publik (OECD, 2020).

Salah satu inovasi yang berkembang luas adalah Mal Pelayanan Publik (MPP) dengan konsep *one stop service*, yang bertujuan memangkas birokrasi berbelit sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat (Ichsana Nur, 2023). Indonesia mengadopsi model ini melalui Peraturan Menteri PANRB No. 23 Tahun 2017 yang kemudian diperkuat dengan PermenPANRB No. 92 Tahun (2021). Hingga akhir 2024, tercatat sebanyak 272 MPP telah berdiri di berbagai kabupaten/kota, dengan target 514 MPP pada tahun 2025. Target ambisius ini menunjukkan keseriusan pemerintah pusat dalam mempercepat reformasi birokrasi (PANRB, 2024).

Meski demikian, implementasi MPP di Indonesia tidak sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Berbagai laporan menunjukkan masih adanya kesenjangan kualitas antar daerah, baik dari sisi sumber daya manusia, kesiapan infrastruktur digital, maupun partisipasi masyarakat (Dwiyanto, 2018; World Bank, 2017). Dengan kata lain, keberadaan MPP secara fisik tidak otomatis menjamin meningkatnya kepuasan publik, karena efektivitasnya sangat ditentukan oleh konteks lokal dan kualitas interaksi pelayanan. Kondisi ini menunjukkan adanya *gap praktis (practice gap)*, yaitu ketidaksesuaian antara tujuan ideal MPP sebagai layanan terpadu dengan realitas implementasi di daerah yang belum seragam.

Dalam konteks akademik, terdapat pula *gap teoritis (theoretical gap)*. Sebagian besar penelitian terkait MPP di Indonesia masih bersifat deskriptif dan berfokus pada evaluasi umum pelayanan tanpa menguji hubungan kausal antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara statistik. Selain itu, penelitian MPP masih didominasi wilayah Pulau Jawa dan Bali, sehingga konteks Indonesia bagian timur relatif belum banyak dikaji. Padahal, karakteristik sosial, kapasitas kelembagaan, dan tingkat kesiapan digital di wilayah tersebut berpotensi menghasilkan dinamika pelayanan yang berbeda (Dwiyanto, 2018).

Dalam konteks tersebut, Kota Mataram sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat turut menginisiasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram yang berlokasi di Mataram Mall Lt.1 (Ex. Hero). Pembentukan MPP ini didasarkan pada Peraturan Wali Kota Mataram Nomor 32 Tahun 2023 serta didukung oleh struktur pengelolaan melalui Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Mataram Nomor 659/164/DPMPTSP/VIII/2023. MPP Kota Mataram diresmikan pada 31 Agustus 2023 dan saat ini melibatkan berbagai instansi pemerintah daerah, kementerian, dan lembaga vertikal yang menyediakan layanan perizinan, administrasi kependudukan, perpajakan, hingga layanan hukum dan keimigrasian (DPMPTSP, 2023). Secara umum, MPP Kota Mataram telah menyediakan layanan lintas sektor dalam satu lokasi terpadu dengan dukungan fasilitas modern yang berorientasi pada kenyamanan pengguna layanan.

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2025, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 92,69 (kategori sangat baik) (DPMPTSP Kota Mataram, 2025). Namun demikian, survei tersebut masih bersifat agregat dan belum secara spesifik mengukur kontribusi keberadaan MPP terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, belum terdapat bukti empiris yang menjelaskan apakah tingginya kepuasan tersebut benar-benar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dalam MPP atau oleh faktor lain di luar sistem pelayanan terpadu.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar yang dirumuskan dalam bentuk *research question* (RQ) sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di MPP Kota Mataram?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna MPP?
3. Dimensi kualitas pelayanan apa yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat?

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam. Zuripal (2023) di Surabaya menekankan pentingnya kecepatan layanan, Andrianto (2017) di Sleman menemukan kendala pada kualitas SDM dan teknologi, sementara Putra (2023) di Denpasar menyoroti peran empati petugas. Variasi temuan ini menegaskan bahwa efektivitas MPP bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh kondisi lokal masing-masing daerah (Dwiyanto, 2018). Oleh karena itu, kajian empiris di Kota Mataram menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan terpadu.

Secara teoretis, penelitian ini berlandaskan pada Teori Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain itu, penelitian ini berpijak pada paradigma *good governance* yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, dan keadilan dalam pelayanan publik (Nani et al. 2025; Handoko et al. 2025). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari efisiensi administratif, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat secara responsif.

Penelitian ini menjadi yang pertama menguji pengaruh MPP terhadap kepuasan masyarakat secara kuantitatif di konteks Indonesia bagian timur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan empiris sekaligus memperkaya kajian administrasi publik berbasis bukti.

Secara praktis, penelitian ini memiliki nilai strategis sebagai *evidence-based evaluation* bagi Pemerintah Kota Mataram dalam menilai efektivitas MPP, mengidentifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada masyarakat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif asosiatif untuk menganalisis pengaruh keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Mataram. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel secara empiris melalui pengukuran numerik menggunakan instrumen kuesioner terstruktur.

Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Mataram yang pernah menggunakan layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP). Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan bersifat fluktuatif, teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2019) pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh jumlah minimum 96 responden dan ditingkatkan menjadi 100 responden untuk mengantisipasi nonresponse. Kriteria responden meliputi berdomisili di Kota Mataram, pernah menggunakan layanan MPP dalam satu tahun terakhir, serta berusia minimal 17 tahun, yang diverifikasi melalui pertanyaan penyaring.

Penelitian dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Mataram, Kecamatan Cakranegara, pada periode Desember 2025 hingga Januari 2026. Variabel independen adalah kualitas pelayanan MPP berdasarkan dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, terdiri atas 15 item untuk kualitas pelayanan dan 9 item untuk kepuasan masyarakat. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menunjukkan seluruh item valid (r hitung $>$ r tabel 0,195; $p <$ 0,001). Uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,954 (kualitas pelayanan) dan 0,937 (kepuasan masyarakat), yang menunjukkan konsistensi internal sangat tinggi.

Pengumpulan data dilakukan secara daring dan luring kepada pengguna layanan MPP. Analisis data menggunakan perangkat lunak JASP melalui tahapan analisis deskriptif, uji asumsi klasik (normalitas dan linearitas), serta regresi linear sederhana. Pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5% dengan melihat nilai koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk memperjelas alur pelaksanaan penelitian, tahapan penelitian disajikan pada Gambar 1.

Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian



Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian dengan memastikan bahwa seluruh responden berpartisipasi secara sukarela (informed consent), identitas responden dijaga kerahasiaannya (anonimitas), serta data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil

1. Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kota Mataram

Penelitian ini melibatkan 100 responden masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram. Karakteristik responden mencakup jenis kelamin, usia, dan asal kecamatan domisili. Data ini memberikan gambaran umum mengenai profil masyarakat yang menjadi pengguna layanan MPP.

a. Deskripsi Umum Responden

1) Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Gambar 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Hasil survei pada grafik (Gambar 2) menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi sebanyak 59 orang (59%) dibandingkan laki-laki sebanyak 41 orang (41%). Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan cenderung lebih aktif dalam mengakses layanan publik di MPP Kota Mataram. Kondisi ini dapat dikaitkan dengan peran perempuan yang sering mengurus dokumen keluarga seperti administrasi kependudukan, pendidikan anak, atau layanan kesehatan. Dominasi ini juga menunjukkan meningkatnya partisipasi perempuan dalam pemanfaatan layanan publik, yang sejalan dengan prinsip *inclusive public service* dalam kebijakan pelayanan publik modern (Dwiyanto, 2018).

2) Berdasarkan Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17-24	29	29%
25-40	51	51%
41-55	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1 mayoritas responden berada pada rentang usia 25–40 tahun sebanyak 51 orang (51%) yang termasuk dalam kelompok usia produktif. Komposisi usia tersebut memberikan gambaran bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh masyarakat usia kerja, yang secara umum memiliki kebutuhan administratif dan interaksi yang relatif intens dengan pelayanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa MPP berhasil menarik kelompok masyarakat aktif yang memiliki kesadaran terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

3) Berdasarkan Domisili/Kecamatan

Tabel 2. Berdasarkan Kecamatan

Kecamatan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Ampenan	6	6%
Cakranegara	33	33%
Mataram	15	15%
Sandubaya	24	24%
Sekarbela	8	8%
Selaparang	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

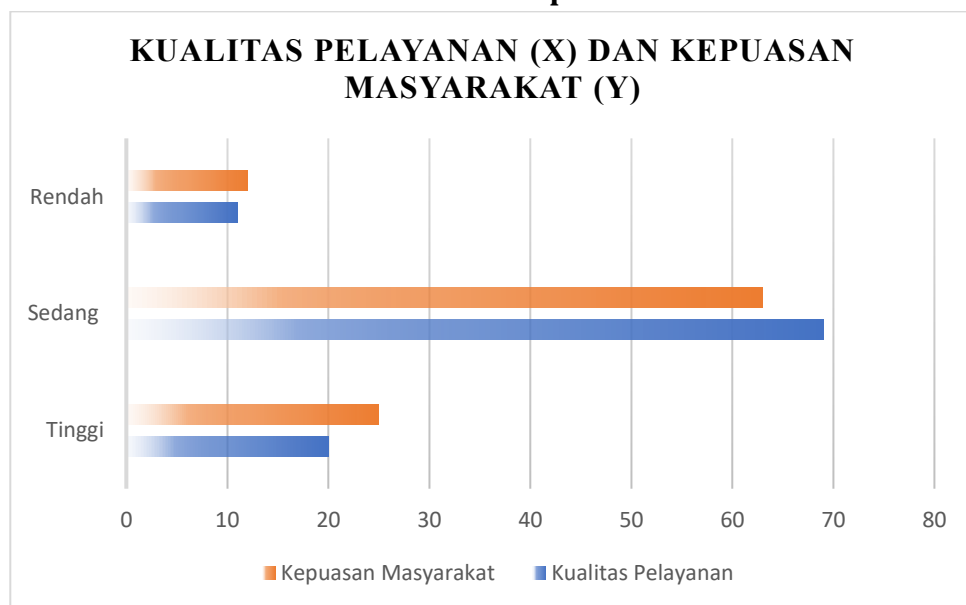
Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden berasal dari Kecamatan Cakranegara dengan jumlah 33 orang (33%) diikuti oleh responden yang

berasal dari Kecamatan Sandubaya sebanyak 24 orang (24%), yang secara geografis merupakan wilayah padat penduduk dan dekat dengan lokasi MPP Kota Mataram. Dominasi responden dari dua wilayah tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas lokasi dan kedekatan jarak menjadi faktor penting dalam pemanfaatan layanan publik. Sementara itu, responden dari kecamatan lain relatif lebih sedikit, seperti Ampenan sebanyak 6 orang (6%) dan Sekarbela 8 orang (8%), kemungkinan karena faktor jarak atau masih adanya kemudahan mengurus dokumen di kantor kelurahan masing-masing.

b. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Untuk memberikan gambaran umum mengenai kepuasan masyarakat terhadap keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram, dilakukan pengelompokan skor variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ke dalam tiga kategori, yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Kategorisasi ini diperoleh melalui perhitungan manual menggunakan Microsoft Excel. Untuk memperkuat hasil kategorisasi, dilakukan analisis statistik deskriptif menggunakan aplikasi JASP terhadap variabel kualitas pelayanan (Total_X) dan kepuasan masyarakat (Total_Y). Hasil analisis disajikan pada Gambar 3. dan Tabel 3.

Gambar 3. Deskripsi Variabel



Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Berdasarkan Gambar 3, hasil pengelompokan data, tingkat kualitas pelayanan di MPP Kota Mataram, sebagian besar berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 69 responden. Sementara itu, 20 responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori tinggi, dan 11 responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Mataram telah dinilai cukup baik oleh masyarakat, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang menilai kualitas pelayanan berada pada kategori rendah. Kondisi ini mengindikasikan

bahwa kualitas pelayanan telah berjalan dengan cukup optimal, namun tetap memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu agar dapat mencapai kategori tinggi secara lebih merata.

Selanjutnya, hasil kategorisasi terhadap variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 63 responden. Adapun responden yang berada pada kategori kepuasan tinggi berjumlah 25 orang, sedangkan 12 responden berada pada kategori kepuasan rendah. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima di MPP Kota Mataram. Meskipun demikian, masih adanya responden dengan tingkat kepuasan rendah mengindikasikan perlunya perhatian lebih terhadap kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan secara optimal.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

	Total_X	Total_Y
Valid (N)	100	100
Mean	62.15	37.56
Std. Deviation	9.597	6.014
MAD robust	7.413	5.189
Shapiro-Wilk	0.888	0.866
P-value of Shapiro-Wilk	< .001	< .001

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

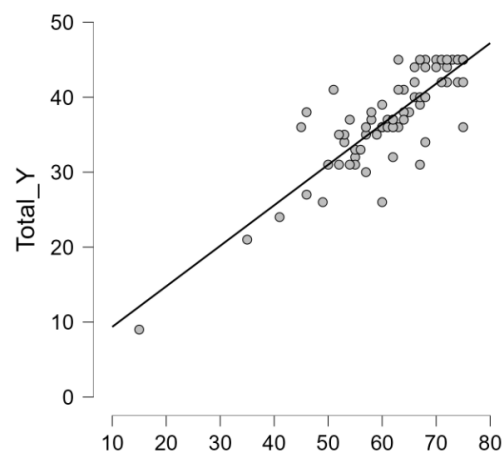
Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada Tabel 3, diperoleh nilai rata-rata (mean) kualitas pelayanan sebesar 62,15 dengan standar deviasi 9,597, sedangkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 37,56 dengan standar deviasi 6,014. Nilai standar deviasi yang relatif kecil menunjukkan bahwa sebaran data cukup homogen, sehingga persepsi responden terhadap kedua variabel cenderung konsisten. Nilai minimum dan maksimum menunjukkan adanya variasi penilaian responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Namun demikian, nilai rata-rata yang berada pada kisaran menengah hingga tinggi mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan di MPP Kota Mataram telah dinilai cukup baik dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang positif bagi masyarakat. Selain itu, hasil uji *Shapiro-Wilk* menunjukkan bahwa skor variabel tidak berdistribusi normal ($p < 0,001$), sehingga analisis korelasi menggunakan uji Spearman. Adapun analisis regresi linear tetap digunakan karena normalitas dalam regresi berlaku pada residual dan model bersifat *robust* terhadap pelanggaran normalitas data.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Mataram

Subbab ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kota Mataram. Kualitas pelayanan digunakan sebagai representasi operasional keberadaan Mal Pelayanan Publik yang mencerminkan kinerja layanan melalui aspek sarana prasarana, sistem pelayanan, dan interaksi petugas. Analisis diawali dengan uji linearitas, dilanjutkan uji korelasi, dan uji regresi linear untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara empiris.

Uji linearitas dilakukan sebagai syarat uji regresi linear untuk memastikan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) bersifat linier, yaitu perubahan pada variabel independen diikuti oleh perubahan yang proporsional pada variabel dependen. Pengujian linearitas dalam penelitian ini dilakukan melalui visualisasi *scatterplot* antara Total_X dan Total_Y menggunakan perangkat lunak JASP.

Gambar 4. Scatter Plot Variabel X dan Y



Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil *scatterplot* pada Gambar 4, terlihat bahwa titik-titik data menyebar mengikuti arah garis diagonal yang membentuk pola linier positif, di mana peningkatan nilai kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan nilai kepuasan masyarakat. Tidak tampak pola melengkung atau penyimpangan ekstrem yang menunjukkan hubungan non-linier. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi linearitas terpenuhi, sehingga analisis regresi linear sederhana layak digunakan dalam penelitian ini (Field, 2018; Hair et al., 2021).

Sebagai analisis pendahuluan sebelum pengujian pengaruh, dilakukan uji korelasi Spearman untuk melihat arah dan kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tabel 4. Korelasi (Hubungan)

Spearman's Correlations

	n	Spearman's rho	p	Effect size (Fisher's z)	SE Effect size
Total X _ Total_Y	100	0.806	<.001	1.115	0.110

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Hasil uji korelasi pada Tabel 4, menunjukkan nilai koefisien Spearman's rho sebesar 0,806 dengan signifikansi $p < 0,001$. Nilai tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat, sehingga secara empiris mendukung kelayakan penggunaan model regresi untuk menguji pengaruh antarvariabel.

Tabel 5. Hasil Model Summary - Total_Y

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Sig. (p)
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat	0,863	0,745	0,742	< 0,001

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 5, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,863 yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,745 mengindikasikan bahwa sebesar 74,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Tabel 6. Hasil Uji ANOVA Signifikansi Model Regresi (Uji F)

Sumber Variasi	df	F	Sig. (p)
Regresi	1	285,7	< 0,001
Residual	98		
Total	99		

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Hasil uji ANOVA pada Tabel 6, menunjukkan nilai F sebesar 285,7 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$, yang berarti model regresi yang dibangun layak dan signifikan secara statistik.

Tabel 7. Hasil Koefisien Regresi Linear

Variabel	Koefisien (b)	Std. Error	Beta (β)	t	Sig. (p)
Konstanta	3,955	2,012	-	1,966	0,052
Kualitas Pelayanan (X)	0,541	0,032	0,863	16,902	< 0,001

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Hasil uji koefisien regresi pada Tabel 7, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi (b) sebesar 0,541 dengan nilai signifikansi $p < 0,001$. Nilai koefisien beta terstandar (β) sebesar 0,863 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan kuat terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diterima.

3. Dimensi Pelayanan Yang Paling Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di MPP Kota Mataram

Deskripsi ini untuk mengetahui dimensi pelayanan yang paling dominan dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat pengguna layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram. Analisis dilakukan secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan nilai kontribusi (jumlah nilai perdimensi/indikator) dan persentase tiap dimensi/indikator, sehingga dapat menunjukkan proporsi peran masing-masing aspek pelayanan dalam keseluruhan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Kontribusi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Total Skor Kualitas Pelayanan

No.	Deskripsi Variabel X	Nilai	Persentase
1.	<i>Tangibles</i> /bukti fisik	1.227	19,74%
2.	<i>Reliability</i> /keandalan	1.238	19,92%
3.	<i>Responsiveness</i> /tanggapan	1.246	20,05%
4.	<i>Assurance</i> /jaminan	1.241	19,96%
5.	<i>Emphaty</i> /empati	1.263	20,33%
	Jumlah	6.215	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Berdasarkan Tabel 8, dimensi empati memberikan kontribusi tertinggi terhadap kualitas pelayanan di MPP Kota Mataram dengan persentase sebesar 20,33%, diikuti oleh dimensi daya tanggap (20,05%), jaminan (19,96%), keandalan (19,92%), dan

bukti fisik (19,74%). Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang berkaitan dengan perhatian, kepedulian, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi faktor paling dominan dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan MPP.

Tabel 9. Kontribusi Indikator Kepuasan Masyarakat terhadap Total Skor Kepuasan

Deskripsi Variabel Y	Nilai	Persentase
Prosedur	414	11,02%
Persyaratan	419	11,16%
Waktu	408	10,86%
Biaya	416	11,07%
Hasil Pelayanan	418	11,13%
Kompetensi Petugas	425	11,32%
Sikap Petugas	425	11,32%
Pengaduan	411	10,94%
Sarana & Prasarana	420	11,18%
Jumlah	3756	100%

Sumber: Hasil Olah Data Primer Peneliti, 2025.

Hasil analisis deskriptif pada Tabel 9, menunjukkan bahwa kompetensi petugas dan sikap petugas merupakan indikator yang memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan masyarakat, masing-masing sebesar 11,32%. Hal ini menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia dan perilaku pelayanan menjadi aspek utama yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan di MPP Kota Mataram.

Pembahasan

1. Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberadaan Mal Pelayanan Publik Kota Mataram

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat kepuasan masyarakat terhadap keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram berada pada kategori sedang dengan nilai rata-rata sebesar 37,56. Distribusi responden menunjukkan bahwa mayoritas berada pada kategori sedang (63%), diikuti kategori tinggi (25%) dan rendah (12%). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun MPP telah menghadirkan kemudahan akses layanan publik melalui integrasi lintas instansi, tingkat kepuasan yang dihasilkan belum mencapai kategori optimal. Dengan kata lain, keberadaan inovasi kelembagaan belum sepenuhnya berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Secara konseptual, kondisi ini dapat dijelaskan melalui kerangka expectation-disconfirmation theory yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi antara harapan awal dengan kinerja pelayanan yang dirasakan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks ini, dominannya kategori kepuasan sedang menunjukkan

bahwa kinerja pelayanan MPP Kota Mataram telah memenuhi ekspektasi dasar masyarakat, namun belum secara konsisten melampaui ekspektasi tersebut. Temuan ini diperkuat oleh studi Almeida & Cardoso (2021) yang menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis integrasi dan digitalisasi tidak secara otomatis meningkatkan kepuasan apabila tidak diikuti dengan peningkatan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*).

Lebih lanjut, dalam perspektif administrasi publik kontemporer, kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh output layanan, tetapi juga oleh proses interaksi dan persepsi keadilan pelayanan (*perceived fairness*) (Morgeson & Petrescu, 2020). Hal ini menjelaskan mengapa variasi kepuasan masyarakat dalam penelitian ini relatif tinggi. Perbedaan karakteristik responden, seperti usia, jenis layanan yang diakses, serta frekuensi interaksi dengan aparatur, berkontribusi terhadap terbentuknya persepsi kepuasan yang heterogen. Dengan demikian, pengalaman pelayanan menjadi faktor kunci dalam membentuk evaluasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik.

Dalam konteks implementasi MPP, temuan ini juga memperkuat argumentasi Dwiyanto (2018) bahwa reformasi pelayanan publik tidak cukup hanya berorientasi pada restrukturisasi kelembagaan atau integrasi layanan, tetapi harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan substantif yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Artinya, keberhasilan MPP tidak hanya diukur dari jumlah instansi yang terintegrasi, tetapi dari sejauh mana layanan tersebut mampu memberikan pengalaman yang efisien, nyaman, dan responsif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek operasional pelayanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan observasi lapangan, masih terdapat kendala pada fasilitas fisik, seperti keterbatasan ruang tunggu dan jumlah kursi pada jam pelayanan padat, serta belum optimalnya sistem antrean yang masih bersifat manual. Kondisi ini sejalan dengan temuan Lopes & Oliveira (2020) yang menegaskan bahwa kualitas fasilitas fisik dan dukungan sistem digital merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik. Selain itu, OECD (2020) juga menekankan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada pengalaman pengguna (*user-driven services*), yang mencakup kemudahan akses, kepastian waktu, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Lebih jauh, temuan ini mencerminkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dan implementasi pelayanan (*implementation gap*). Secara normatif, MPP dirancang sebagai solusi untuk mengatasi fragmentasi pelayanan dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat masih dipengaruhi oleh faktor-faktor teknis dan operasional di tingkat implementasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Tummers et al. (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik sangat bergantung pada kapasitas organisasi dan perilaku aparatur di level operasional (*street-level bureaucracy*).

Dengan demikian, kategori kepuasan sedang yang ditemukan dalam penelitian ini tidak hanya merefleksikan capaian kinerja pelayanan, tetapi juga menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam penyelenggaraan MPP Kota Mataram. Keberadaan MPP telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik, namun belum sepenuhnya mampu menghasilkan pengalaman pelayanan yang unggul dan konsisten bagi seluruh pengguna layanan.

Secara analitis, temuan ini menjadi penting karena menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis integrasi, seperti MPP, memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya pada aspek kelembagaan, tetapi juga pada kualitas interaksi pelayanan, kesiapan infrastruktur, serta efektivitas sistem pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan masyarakat perlu diarahkan pada penguatan kualitas pelayanan secara holistik, dengan mengintegrasikan dimensi manusia, sistem, dan sarana pendukung secara simultan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kota Mataram

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, dengan nilai koefisien korelasi ($R = 0,863$) dan koefisien determinasi ($R^2 = 0,745$). Artinya, sebesar 74,5% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan MPP Kota Mataram. Temuan ini secara konsisten menguatkan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai determinan utama kepuasan pengguna layanan.

Dalam konteks empiris di Indonesia, temuan ini juga sejalan dengan berbagai penelitian lokal yang menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Rabaali (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat pada layanan kecamatan, terutama melalui aspek pelayanan petugas yang sesuai standar operasional. Selain itu, Sulaiman et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna layanan. Lebih lanjut, studi terbaru di konteks pelayanan perizinan di Indonesia juga menunjukkan pola yang serupa. Penelitian pada DPMPSTSP Provinsi Kalimantan Timur menemukan bahwa dimensi assurance dan empathy menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan masyarakat, sementara aspek kecepatan layanan masih menjadi kelemahan utama. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian di MPP Kota Mataram yang juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan berperan besar dalam membentuk kepuasan, namun belum sepenuhnya optimal pada aspek tertentu.

Secara teoritis, hubungan kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, daya

tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berfungsi sebagai faktor evaluatif utama dalam persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik. Hal ini konsisten dengan pandangan Field (2018) dan Hair et al. (2021), serta diperkuat oleh studi kontemporer yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dalam berbagai konteks pelayanan publik modern (Van de Walle, 2021; Cucciniello et al., 2020). Namun demikian, temuan penelitian ini mengungkapkan fenomena kritis berupa:

Temuan ini menunjukkan paradoks, di mana pengaruh kualitas pelayanan sangat kuat (R^2 tinggi), namun tingkat kepuasan masih berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan adanya faktor lain di luar model. Paradoks ini menjadi temuan penting karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, meskipun dominan, bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan masyarakat. Dalam konteks Indonesia, hal ini juga didukung oleh penelitian Affandi et al. (2025) yang menemukan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, tetapi juga oleh faktor good governance dan kepercayaan publik sebagai variabel intervening. Temuan ini mempertegas bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan konstruksi multidimensional yang dipengaruhi oleh faktor struktural dan psikologis. Selain itu, kajian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Indonesia juga menunjukkan bahwa variabel seperti kecepatan layanan, transparansi biaya, komunikasi, serta kemudahan akses memiliki kontribusi signifikan terhadap pembentukan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi SERVQUAL menunjukkan pengaruh yang kuat, faktor-faktor lain di luar model tetap memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam perspektif kebijakan publik, kondisi ini dapat dijelaskan sebagai service delivery gap, yaitu kesenjangan antara kualitas pelayanan yang dirancang secara normatif dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat (Zeithaml et al., 2018). Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian di Indonesia yang menunjukkan bahwa meskipun reformasi pelayanan publik telah berjalan melalui digitalisasi dan integrasi layanan, masih terdapat kesenjangan antara regulasi dan implementasi di lapangan. Keberhasilan MPP sebagai inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan secara internal, tetapi juga oleh kemampuan sistem pelayanan dalam memberikan pengalaman layanan yang konsisten, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini memperkuat argumentasi Dwiyanto (2018) bahwa reformasi pelayanan publik harus berorientasi pada kualitas pelayanan substantif, bukan hanya pada perubahan struktural kelembagaan.

Selain itu, masih terdapat sebesar 25,5% variasi kepuasan masyarakat yang tidak dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain seperti kepercayaan publik, ekspektasi masyarakat, kemudahan akses layanan, serta efektivitas sistem digital turut berperan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat tidak hanya merupakan hasil dari kualitas pelayanan, tetapi juga refleksi dari hubungan antara masyarakat dan

institusi pemerintah. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi kuatnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, tetapi juga mengungkap kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dalam pelayanan publik terpadu. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat di MPP Kota Mataram memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif, yang mencakup penguatan kualitas pelayanan, peningkatan kapasitas sistem dan infrastruktur, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

3. Dimensi Pelayanan Yang Paling Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan di MPP Kota Mataram

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan dalam model SERVQUAL memberikan kontribusi yang relatif seimbang terhadap pembentukan kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram. Namun demikian, terdapat variasi tingkat kontribusi antar dimensi, di mana dimensi empati memiliki kontribusi tertinggi (20,33%), diikuti oleh responsiveness (20,05%), assurance (19,96%), reliability (19,92%), dan tangibles (19,74%). Pola ini menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang bersifat interaksional dan berbasis perilaku aparatur memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan dimensi yang bersifat struktural dan fisik. Dominannya dimensi empati mengindikasikan bahwa masyarakat menempatkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan pengguna layanan sebagai faktor utama dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Putra (2023) yang menekankan pentingnya empati dalam pelayanan publik, serta diperkuat oleh studi kontemporer yang menunjukkan bahwa pendekatan human-centered service menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (OECD, 2020; Van de Walle, 2021). Dalam perspektif ini, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks Indonesia, temuan ini juga konsisten dengan berbagai penelitian lokal yang menunjukkan bahwa dimensi empati dan sikap petugas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Taruk Bua et al. (2024) menemukan bahwa dimensi assurance dan empathy menjadi faktor dominan dalam pelayanan perizinan, sementara penelitian Alfiani et al. (2025) menegaskan bahwa kualitas interaksi pelayanan memiliki kontribusi besar dalam membentuk persepsi kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, faktor sumber daya manusia (SDM) masih menjadi penentu utama dalam kualitas pelayanan. Namun demikian, kontribusi dimensi tangibles yang relatif lebih rendah menunjukkan adanya keterbatasan pada aspek sarana dan prasarana pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi lapangan yang menunjukkan keterbatasan fasilitas ruang tunggu serta belum optimalnya sistem antrean. Studi Lopes & Oliveira (2020) menegaskan bahwa kualitas fasilitas

fisik dan dukungan sistem digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna layanan publik. Selain itu, OECD (2020) juga menekankan bahwa pelayanan publik modern harus mengintegrasikan aspek fisik dan digital untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang efisien dan nyaman.

Lebih lanjut, pada variabel kepuasan masyarakat, indikator kompetensi petugas dan sikap petugas memiliki kontribusi tertinggi, sedangkan indikator waktu pelayanan memiliki kontribusi terendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas interaksi pelayanan sudah baik, aspek efisiensi waktu masih menjadi kendala dalam pelayanan publik. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mozin et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam layanan publik di Indonesia. Kondisi ini mengindikasikan adanya ketidakseimbangan antara dimensi pelayanan berbasis manusia (*human factor*) dan dimensi pelayanan berbasis sistem (*system factor*). Secara analitis, temuan ini dapat dijelaskan sebagai fenomena *human-driven but system-limited service*, di mana kualitas pelayanan didorong oleh kompetensi dan sikap aparatur, tetapi dibatasi oleh kapasitas sistem dan infrastruktur pelayanan. Studi Cucciniello et al. (2020) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik modern sangat bergantung pada integrasi antara kualitas sumber daya manusia dan kesiapan sistem digital. Dalam kerangka teori SERVQUAL, kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan konstruk multidimensional yang menuntut keseimbangan antar dimensi (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2018). Keunggulan pada dimensi empati tidak akan mampu secara optimal meningkatkan kepuasan masyarakat apabila tidak didukung oleh dimensi tangibles dan reliability yang memadai. Dengan kata lain, dimensi manusiawi berfungsi sebagai *driving factor*, sementara dimensi sistem dan fasilitas berperan sebagai *enabling factor* dalam membentuk kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Temuan ini juga memperkuat argumentasi Dwiyanto (2018) bahwa reformasi pelayanan publik harus dilakukan secara komprehensif, mencakup aspek sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta infrastruktur pendukung. Dalam konteks MPP Kota Mataram, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam melayani masyarakat secara empatik, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memberikan pelayanan yang cepat, pasti, dan terstandar. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di MPP Kota Mataram tidak dapat dilakukan secara parsial. Strategi peningkatan pelayanan harus diarahkan pada pendekatan yang terintegrasi, dengan memperkuat kualitas SDM melalui pelatihan pelayanan prima, sekaligus melakukan modernisasi sistem pelayanan melalui digitalisasi antrean, peningkatan infrastruktur jaringan, serta optimalisasi sarana dan prasarana pelayanan.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya transformasi pelayanan publik yang tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga pada penguatan sistem dan teknologi pelayanan. Hal ini sejalan dengan rekomendasi OECD (2020) yang menekankan pentingnya integrasi antara human-

centered service dan digital government dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Mataram berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang (mean 37,56), yang menunjukkan bahwa MPP telah meningkatkan akses dan integrasi layanan, namun belum sepenuhnya optimal. Hasil regresi menunjukkan pengaruh yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat ($R = 0,863$; $R^2 = 0,745$; $p < 0,001$), dengan dimensi empati, kompetensi, dan sikap petugas sebagai faktor dominan. Namun demikian, terdapat paradoks di mana pengaruh kualitas pelayanan tinggi, tetapi kepuasan masih berada pada kategori sedang, yang mengindikasikan adanya faktor lain di luar model, seperti sistem pelayanan, infrastruktur, dan ekspektasi masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik terpadu. Secara praktis, peningkatan kepuasan masyarakat memerlukan pendekatan komprehensif melalui penguatan kualitas SDM sekaligus perbaikan sistem dan sarana pelayanan. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan wilayah dan variabel, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan faktor lain serta memperluas konteks kajian.

Daftar Pustaka

- Affandi, I., Akhyari, E., & Subiyakto, R. (2025). Tingkat kualitas pelayanan, good governance terhadap kepuasan masyarakat dengan kepercayaan publik sebagai variabel intervening. *Community Engagement and Emergence Journal*, 7(3).
- Afrial, D. (2009). *Kualitas pelayanan publik dan implikasinya terhadap kepuasan masyarakat*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 55–67.
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Pendekatan SERVQUAL. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363–370.
- Almeida, F., & Cardoso, A. (2021). The role of digital transformation in public service delivery. *Public Organization Review*, 21(2), 345–362. <https://doi.org/10.1007/s11115-020-00490-4>
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3), 91–93. <https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>
- Alimuddin, H. (2022). *Kualitas layanan dan kepercayaan publik dalam perspektif pelayanan terpadu*. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 5(1), 77–88.

- Alzaydi, Z. M., Rehman, S. U., & Haider, S. H. (2022). Determinants of public service satisfaction: Transparency, fairness, and responsiveness in digital governance. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101713. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101713>
- Andrianto, E. (2017). *Pengaruh kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, dan sistem pengendalian intern pemerintah terhadap kualitas laporan keuangan pemerintah daerah dengan komitmen organisasi sebagai variabel moderasi: Studi empiris pada Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Sleman* [Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta]. UNY Repository.
- Bojang, M. B. S. (2020). Beyond new public management paradigm: The public value paradigm and its implications for public sector managers. *Journal of Public Value and Administrative Insight*. DOI: 10.31580/jpvaiv3i2.1381.
- Breusch, T. S., & Pagan, A. R. (1979). A simple test for heteroskedasticity and random coefficient variation. *Econometrica*, 47(5), 1287–1294.
- Brysbaert, M. (2019). How many participants do we have to include in properly powered experiments? A tutorial of power analysis with some simple guidelines. *Journal of Cognition*, 2(1), 1–38. <https://doi.org/https://doi.org/10.5334/joc.72>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cohen, J., Uphoff, N., Univ, C., Ithaca, & Committee, N. Y. (1977). Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design. Implementation and Evaluation. In *XF2006202596*.
- Cucciniello, M., Porumbescu, G., & Grimmelhuisen, S. (2020). 25 years of transparency research: Evidence and future directions. *Public Administration Review*, 80(1), 32–44. <https://doi.org/10.1111/puar.13106>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- DPMPTSP Kota Mataram. (2025). *Hasil SKM Triwulan II Tahun 2025 DPMPTSP Kota Mataram*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram; Pemerintah Kota Mataram. <https://dpmptsp.mataramkota.go.id/node/article/detail/79/hasil-skm-triwulan-ii-tahun-2025-dpmptsp-kota-mataram>
- Dewi, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Tarakan. In *Universitas Borneo Tarakan*. Universitas Borneo Tarakan.
- Dwiyanto, A. (2018). *Membangun sistem pelayanan publik yang responsif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Febrianto, M. A. (2023). *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati (Unit Disdukcapil)* [Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro]. Undip E-Prints. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/22374/>
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goss-Sampson, M. A. (2019). Analisis Statistika Menggunakan JASP Buku Panduan Untuk Mahasiswa. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Nomor 1). Penerjemah Sunu Bagaskara, Sari Z. Akmal, Arif Triman, Novika Grasiawaty, & Entin Nurhayati. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9980744>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hajarah, S., & Raehanah. (2021). *Statistik pendidikan (teori dan praktik)*. Mataram: Sanabil.
- Halim, A., Rahman, F., & Yuliani, N. (2021). Determinants of community satisfaction in public services: A case study in Indonesia. *Journal of Public Administration and Governance*, 11(3), 45–58. <https://doi.org/10.5296/jpag.v11i3.18702>
- Handoko, A. D., Sirait, N. N., & Siregar, M. (2025). *Danantara Indonesia and investment policy disorientation: Governance paradigm in public sector policy*. *International Journal of Applied Science and Technology*, 9(7), 1091–1099. DOI: [10.2139/ideas.repec.ajp.edwast.v9y2025i7p1091-1099id8811](https://doi.org/10.2139/ideas.repec.ajp.edwast.v9y2025i7p1091-1099id8811)
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hood, C. (1991). *A Public Management for All Seasons?* *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Ichsana Nur, M. (2023). *Mal Pelayanan Publik sebagai praktik inovasi pemerintah daerah di wilayah Provinsi Jawa Barat*. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 97–116. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i1.6601>.
- Indrasari, M. (2019). *Kualitas pelayanan: Konsep dan aplikasi dalam bisnis dan pemerintahan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Kalalo, E., Putri, I. N., & Mariana, L. (2023). The influence of public administration science paradigm shift in its realization of *good governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Malang*. DOI: [10.33474/jisopv5i2.20185](https://doi.org/10.33474/jisopv5i2.20185).
- Karso, S. (2022). *Transformasi pelayanan publik menuju era digital government*. Bandung: Alfabeta.

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2024. *Lembar Hasil Evaluasi (LHE) Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Mataram Tahun 2024*. Jakarta.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017a). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian PANRB. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103258/permenpan-rb-no-14-tahun-2017>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017b). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di lingkungan instansi pemerintah*. Jakarta: Kementerian PANRB. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/104235/permenpan-rb-no-23-tahun-2017>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021 tentang petunjuk teknis pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Jakarta: Kementerian PANRB. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/207794/permenpan-rb-no-92-tahun-2021>
- Kotler, P. (2005). *Manajemen pemasaran: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian* (11th ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Letor, R. P. & Taebenu, M. M. (2024). *The diffusion of contemporary public administration paradigms into the bureaucratic reform policy in Indonesia* (Paper presented at The 1st Cendana International Conference of Public Administration, Kupang).
- Lopes, H., & Oliveira, T. (2020). Digital government and user satisfaction: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101413. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101413>
- Love, J., Selker, R., Marsman, M., Jamil, T., Dropmann, D., Verhagen, J., Ly, A., Gronau, Q. F., Šmíra, M., Epskamp, S., Matzke, D., Wild, A., Rouder, J. N., Morey, R. D., & Wagenmakers, E.-J. (2019). *JASP: Graphical statistical software for common statistical designs*. *Journal of Statistical Software*, 88(2), 1–17. <https://doi.org/10.18637/jss.v088.i02>.
- Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample size determination in health studies: A practical manual*. Geneva: World Health Organization.

- Malawat, S. H. (2022). *Buku ajar pengantar administrasi publik*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Martinus M. S. Selepe (2022). *The Paradigm Shift from Traditional Public Administration to Sustainable Public Administration*. African Journal of Development Studies, Vol. 12, No. 2, pp. 99-129.
- Melisa, S. A., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Publicio*, 3(1), 56–67.
- Muthén, B., & Kaplan, D. (1985). *A Comparison of Some Methodologies for the Factor Analysis of Non-Normal Likert Variables*. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 38(2), 171–189.
- Morgeson, F. V., & Petrescu, C. (2020). Do citizens care about government performance? *Public Management Review*, 22(3), 1–20. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1651243>
- Mozin, S. Y., Kasim, F. N., & Djafar, K. (2024). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Indonesia. *Journal Central Publisher*, 3(4).
- Najich Alfayn, M. A. (2022). *From E-Government to Good Governance: Examining the Impact of Digitalization on Public Service Delivery in Indonesia*. *JPW (Jurnal Politik Walisongo)*, 4(2), 19–40. <https://doi.org/10.21580/jpw.v4i2.14873>.
- Nugraha, A. D., & Pratama, I. W. (2021). Equity and accessibility in Indonesian local public services: Implications for citizen satisfaction. *Public Sector Innovation Journal*, 26(2), 67–84. <https://doi.org/10.36834/psij.v26i2.254>
- Nurdin, A. (2019). *Pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara*. Bandung: Alfabeta.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). *Government at a Glance 2020*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, D. (2006). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 66(6), 684–698.
- Osborne, S. P. (2021). *Public Administration: Understanding Governance and Public Service Reform*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasaribu, A. T. (2021). *Analisis kepuasan pelayanan publik pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau].
- Purnomo, S. (2016). *Statistik inferensial untuk penelitian sosial*. Malang: UB Press.

- Putra, I. G. N. (2023). *Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas di MPP Kota Denpasar* [Skripsi, Universitas Udayana].
- Rabaali, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat: Studi pada kantor kecamatan Banda. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(6), 23–28.
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (2011). *Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21–33.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38759/uu-no-25-tahun-2009>
- Rodiyah, I., Sukmana, H., & Mursyidah, L. (2021). *Buku ajar pengantar ilmu administrasi publik* (M. T. Multazam & M. D. K. Wardana, Eds.; Cetakan pertama). UMSIDA Press.
- Saputra, H. (2023). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam meningkatkan pelayanan administrasi BPJS Kesehatan di Kota Jambi* [Skripsi, Universitas Jambi].
- Siagian, R. Y. A. M., Khaidir, A., & Alhadi, Z. (2022). *Implementation of Good Governance Principles in the Manifesto of Initiative Legislator in Policy Making*. 10.11648/j.innov.20220303.11
- Sudrajat, A. R. (2023). *Analysis of Indonesian Public Service Issues in the New Era based on Public Administration Perspective*. *International Journal of Social Service and Research*, 3(1), 22-29. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v3i1.218>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105–120.
- Taruk Bua, J. A., Fajri, A., & Fahmi, M. (2024). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(2).
- Taufiqurokhman, T., Satsipia, E., Andriansyah, A., Ma'mun Muroda, & 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.j.ijdns.2024.1.002>
- Tummers, L., Bekkers, V., & Steijn, B. (2020). Policy implementation, street-level bureaucracy, and public service delivery. *Public Administration Review*.
- Van de Walle, S. (2021). Public service performance and citizen satisfaction: A review. *International Review of Administrative Sciences*.

- Widanti, N. P. T. (2022). Public service accountability approach in following changes in the new paradigm of public administration. *Res Militaris*. <http://repo.unr.ac.id/id/eprint/712>
- World Bank. (2017). *Governance and the Law*: World Bank Group.
- Yudiatmaja, W. E., & Samnuzulsari, T. (2024). *Religiosity, Spirituality, and Job Performance among Local Government Employees*. *Journal of Governance*. [10.31506/jogv9i4.29877](https://doi.org/10.31506/jogv9i4.29877)
- Yuliana, D. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada MPP Kota Tarakan* [Skripsi, Universitas Borneo Tarakan].
- Yu, H., & Hutson, A. D. (2024). A robust Spearman correlation coefficient permutation test. *Communications in Statistics - Theory and Methods*, 53(6), 2141–2153. <https://doi.org/10.1080/03610926.2022.2121144>
- Zuripal, Z. (2023). *Pengaruh Kecepatan Layanan, Kesiapan Informasi dan Kualitas Layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh terhadap Kepuasan Masyarakat*. AB: Jurnal Administrasi Bisnis, 1(1).