

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Transparansi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Layanan Melalui Kepercayaan Di Pengadilan Negeri Malang

Nabil Ichlasul Fikri¹, Bambang Supriadi², Mokhamad Natsir³

^{1,2,3}Universitas Merdeka Malang, Malang, Indonesia
Corresponding Email: project.nabilichlasul@gmail.com

Artikel diterima: Maret 2026 | Tanggal direvisi: Mei 2026 | Tanggal terbit: Juni 2026

Abstrak

Layanan publik di sektor peradilan berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, namun masih menghadapi tantangan berupa ketidakpuasan, birokrasi, dan keterbatasan transparansi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Malang dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dan analisis jalur (*path analysis*) terhadap 80 responden pengguna layanan pengadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kualitas layanan, transparansi, kepercayaan, dan kepuasan berada pada kategori sangat baik. Pelayanan yang profesional, responsif, sopan, serta didukung infrastruktur dan teknologi yang memadai menjadi faktor utama yang diapresiasi pengguna. Penelitian menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, tetapi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Transparansi tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, namun berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna melalui keterbukaan informasi, kejelasan prosedur, dan komunikasi yang konsisten. Kepercayaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan, tetapi tidak memediasi hubungan antara transparansi dan kepuasan. Secara simultan, kualitas layanan dan transparansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan. Peningkatan mutu pelayanan publik di sektor peradilan perlu menekankan profesionalisme, konsistensi, integritas, dan keterbukaan lembaga.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Transparansi, Kepercayaan, Kepuasan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, dan rendahnya profesionalisme aparatur. Laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat setiap tahun (Ombudsman Republik Indonesia, 2023). Kondisi tersebut turut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penegak hukum. Survei Indonesia Corruption Watch menunjukkan hanya 40% responden yang memiliki kepercayaan terhadap sistem peradilan di Indonesia (Indonesia Corruption Watch, 2023). Dalam konteks pelayanan peradilan, Pengadilan Negeri Malang juga menghadapi tantangan terkait kecepatan pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kemudahan prosedur berdasarkan laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2022-2024.

Tabel 1 Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengadilan Negeri Malang

Tahun	Periode	Nilai Indeks	Item Nilai Terendah
2022	Triwulan 1	3,94 / 98,39%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur
	Triwulan 2	3,93 / 98,25%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur
	Triwulan 3	3,94 / 98,42%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Biaya/Tarif
	Triwulan 4	3,96 / 99,10%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur
2023	Triwulan 1	3,91 / 97,71%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur
	Triwulan 2	3,94 / 98,51%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur
	Triwulan 3	3,96 / 98,91%	Kecepatan Waktu, Kesesuaian Persyaratan, Kesesuaian Hasil
	Triwulan 4	3,99 / 99,70%	Kecepatan Waktu, Sarana & Prasarana, Kesesuaian Persyaratan
2024	Triwulan 1	4,00 / 100,0%	
	Triwulan 2	4,00 / 100,0%	
	Triwulan 3	3,99 / 99,78%	Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur, Kemampuan Personil

Sumber: Laporan Pengadilan Negeri Malang, diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 1, indeks kepuasan masyarakat cenderung fluktuatif meskipun berada pada kategori tinggi. Beberapa aspek seperti kecepatan waktu pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kemudahan prosedur masih menjadi indikator dengan penilaian rendah. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan dan transparansi untuk membangun kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

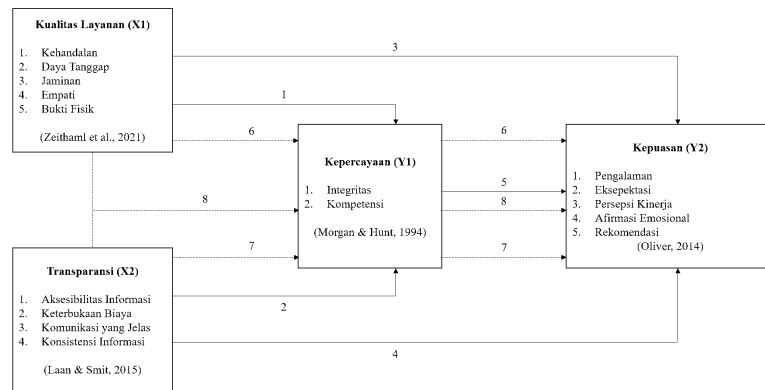
Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Amelya Fitri Amanda & Widiyanto, 2023; Khaidir et al., 2023). Menurut Indrasari (2019), kualitas layanan mencerminkan kemampuan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan melalui aspek manusia, proses, dan lingkungan pelayanan. Selain itu, transparansi berupa keterbukaan informasi dan kejelasan prosedur juga berperan dalam pelayanan publik (Mungiu-Pippidi, 2015). Menurut Morgan & Hunt dalam Ahmad et al. (2018) kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik turut menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, Oliver (2014) menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika layanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan pengguna.

Penelitian terdahulu umumnya membahas hubungan kualitas layanan, transparansi, dan kepuasan pengguna, namun masih terbatas yang mengkaji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi, khususnya pada sektor peradilan. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna layanan melalui kepercayaan pada Pengadilan Negeri Malang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna layanan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

2. Deskripsi Sistem

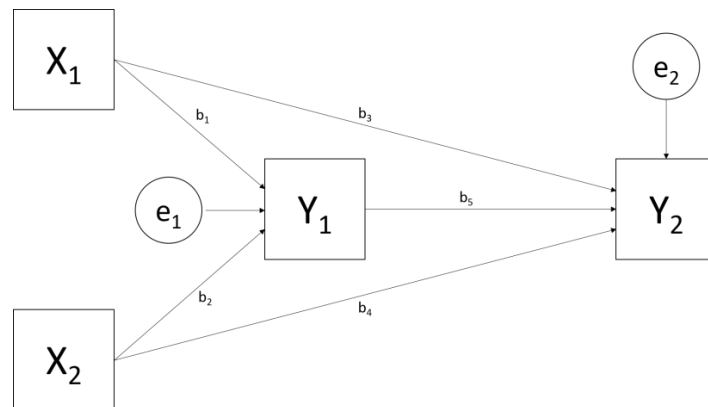
Sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan publik berbasis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan aplikasi e-Court pada Pengadilan Negeri Malang. Sistem tersebut digunakan untuk mendukung proses pelayanan administrasi perkara, penyampaian informasi, serta akses layanan hukum kepada masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan. Implementasi layanan berbasis elektronik melalui e-Court memungkinkan pengguna layanan memperoleh informasi dan melakukan proses administrasi perkara secara daring sehingga dapat meningkatkan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, sistem dianalisis melalui hubungan antara variabel kualitas layanan, transparansi, kepercayaan, dan kepuasan pengguna layanan. Kualitas layanan dan transparansi berperan sebagai variabel independen, kepercayaan sebagai variabel mediasi, serta kepuasan pengguna layanan sebagai variabel dependen. Hubungan antar variabel penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (*Structural Equation Modelling/SEM*) berbasis analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan *software* SPSS. Model ini digunakan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel penelitian. Struktur hubungan antar variabel dalam penelitian disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Persamaan Struktural

Persamaan struktural dalam penelitian ini terdiri atas dua model, yaitu pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepercayaan, serta pengaruh kualitas layanan, transparansi, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna layanan. Model tersebut digunakan untuk mengetahui peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Malang.

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *explanatory research* untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna layanan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi di Pengadilan Negeri Malang (Creswell, 2023). Populasi penelitian berjumlah 325 pengguna layanan PTSP periode September–November 2024, dengan sampel sebanyak 80 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik *random sampling* (Sugiyono, 2017). Data penelitian berupa data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin dan dokumentasi.

Variabel kualitas layanan diukur melalui indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik; transparansi melalui aksesibilitas informasi, keterbukaan biaya, komunikasi yang jelas, dan konsistensi informasi; kepercayaan melalui integritas dan kompetensi; serta kepuasan melalui pengalaman, ekspektasi, persepsi kinerja, afirmasi emosional, dan rekomendasi (Indrasari, 2019; Oliver, 2014; Sharma, 2012). Instrumen penelitian diuji menggunakan uji validitas *Pearson Product Moment* dan reliabilitas *Cronbach's Alpha*, sedangkan analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*) dengan bantuan SPSS (Ghozali, 2018).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil Analisis Data

Tabel 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Rentang Koefisien Relasi	r tabel	Hasil
Kualitas Layanan (X1)	15	0,527 – 0,790	0,2199	Valid
Transparansi (X2)	11	0,586 – 0,796	0,2199	Valid
Kepercayaan (Y1)	5	0,700 – 0,800	0,2199	Valid
Kepuasan (Y2)	11	0,583 – 0,846	0,2199	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,2199) dengan signifikansi 0,05. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan.

Tabel 3 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Koefisien Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0.872	Tinggi (> 0.7)	Reliabel
Transparansi (X2)	0.869	Tinggi (> 0.7)	Reliabel
Kepercayaan (Y1)	0.857	Tinggi (> 0.7)	Reliabel
Kepuasan (Y2)	0.861	Tinggi (> 0.7)	Reliabel

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha seluruh variabel lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan konsisten.

4.2. Hasil Asumsi Klasik dan Model Struktural

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Substruktur 1		Substruktur 2	
	VIF	Tolerance	VIF	Tolerance
Kualitas Layanan	1,384	0,723	2,171	0,461
Transparansi	1,384	0,723	1,409	0,710
Kepercayaan	–	–	1,961	0,510

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 4 menunjukkan nilai VIF di bawah 5 dan tolerance mendekati 1, sehingga model regresi bebas dari gejala multikolinieritas. Pengujian normalitas (P-Plot) dan heteroskedastisitas (Scatterplot) juga menegaskan data berdistribusi normal dan homoskedastis.

Tabel 5 Hasil Pengujian Hipotesis Model Struktural (Path Coefficients)

No	Jalur Hubungan Variabel	Koefisien (β)	t-Value	p-Value	Keputusan
H1	Kualitas Layanan \rightarrow Kepercayaan	0,634	6,618	0,000	Diterima
H2	Transparansi \rightarrow Kepercayaan	0,113	1,184	0,240	Diterima Parsial
H3	Kualitas Layanan \rightarrow Kepuasan	0,057	0,715	0,477	Diterima Parsial
H4	Transparansi \rightarrow Kepuasan	0,438	6,848	0,000	Diterima
H5	Kepercayaan \rightarrow Kepuasan	0,548	7,252	0,000	Diterima
H6	X1 \rightarrow Y2 melalui Y1	0,634 / 0,548	6,618 / 7,252	0,000	Diterima
H7	X2 \rightarrow Y2 melalui Y1	0,113 / 0,548	1,184 / 7,252	0,240	Ditolak

Sumber: Data diolah (2025)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan variabel independen menjelaskan 49% variansi kepercayaan (Y_1) dan bersama-sama menjelaskan 77,9% variansi kepuasan (Y_2).

4.3. Pembahasan

Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan, namun tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan model SERVQUAL (Zeithaml et al.), di mana dimensi fisik dan responsivitas menjadi fondasi utama pembentukan kepercayaan publik sebelum bermuara pada rasa puas.

Sebaliknya, transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, tetapi berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kepuasan. Dalam konteks lembaga peradilan, keterbukaan informasi dan akses data e-Court memicu kepuasan fungsional jangka pendek bagi pengguna, namun belum cukup kuat untuk meruntuhkan skeptisisme publik dan membangun kepercayaan institusional secara menyeluruh.

Selanjutnya, kepercayaan terbukti sukses bertindak sebagai mediator penuh yang menjembatani kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, namun gagal memediasi hubungan transparansi terhadap kepuasan. Hal ini memperkuat *Commitment-Trust Theory* bahwa kepuasan murni lahir dari stabilitas dan keandalan interaksi yang konsisten (kualitas), sedangkan keterbukaan (transparansi) langsung dirasakan sebagai hak akses tanpa perlu melewati validasi kepercayaan terlebih dahulu.

5. Kesimpulan

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kesimpulan dalam penelitian ini dirangkum sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan, namun tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna.
2. Transparansi berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan, tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan kepercayaan.
3. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, serta berhasil memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, namun gagal memediasi pengaruh transparansi.
4. Secara simultan, kualitas layanan dan transparansi berinteraksi secara positif dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna melalui kepercayaan di Pengadilan Negeri Malang.

5.2. Saran

- Pihak pengadilan perlu memprioritaskan peningkatan aspek kualitas layanan fungsional untuk mengunci kepercayaan masyarakat.
- Penelitian selanjutnya disarankan memperluas sampel eksternal serta mengeksplorasi variabel komplementer seperti akuntabilitas dan integritas aparat.

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgment)

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Merdeka Malang, dosen pembimbing, serta pihak Pengadilan Negeri Malang yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini.

Pustaka

- Ahmad, S. Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2018). Measuring service quality and customer satisfaction of the small- and medium-sized hotels (smshs) industry: lessons from united arab emirates (uae). *Tourism Review*, 74(3), 349–370. Retrieved from <https://doi.org/10.1108/TR-10-2017-0160>
- Amelya Fitri Amanda, R., & Widiyanto, M. K. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan kendangsari kota surabaya. *PRA-JA Observer: Jurnal Penelitian Administration Publik*, 3(04), 205–211. Retrieved from <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1114>

- Azizah, S., Rosyadah, H. K. A., & Pratama, V. Y. (2024). Kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas sebagai faktor penentu kepercayaan masyarakat. *SINOMIKA JOURNAL: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi & Akuntansi*, 3(1), 19–34. Retrieved from <https://doi.org/10.54443/sinomika.v3i1.2246>
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. (2001). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: The role of brand loyalty. *Journal of Marketing*, 65, 81–93. Retrieved from <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.2.81.18255>
- Creswell, J. W., & Creswell, D. J. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dewi, N. P. D. C. S., Latupeirissa, J. J. P., Anggreswari, N. P. Y., & Joniarta, I. W. (2025). Analisis kualitas pelayanan mal pelayanan publik terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat di kota Denpasar. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 12(2), 75–86.
- Fatimah, S., Purdianto, A., Septiani, D., & Azzhara, N. (2021). Kepercayaan sebagai mediasi kepuasan pengguna online shopping di Indonesia. *JKBM (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen)*, 8(1), 81–91. Retrieved from <https://doi.org/10.31289/jkbm.v8i1.6124>
- Febri, R. Y., Kurniawan, B., & Habibah, A. (2024). Pengaruh transparansi dan kepercayaan terhadap kepuasan muzaki dalam membayar zakat di baznas kota Jambi. *SANTRI: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 2(1), 133–148. Retrieved from <https://doi.org/10.61132/santri.v2i1.210>
- Gefen, D., Rigdon, E., & Straub, D. (2011). An update and extension to sem guidelines for administrative and social science research. *MIS Quarterly*, 35, III–XII. Retrieved from <https://doi.org/10.2307/23044042>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 25* (9th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harrison, J. S., & van der Laan Smith, J. (2015). Responsible accounting for stakeholders. *Journal of Management Studies*, 52(7), 935–960. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/joms.12141>
- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan implikasinya terhadap pembangunan ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 481–486.
- Indonesia Corruption Watch. (2023). *Laporan survei persepsi publik terhadap institusi hukum di Indonesia*. Laporan Publik.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Khaidir, Machdaliza, Supardi, Hermanto, H., & Ningsih, S. W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat desa kuantan babu. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(3), 253–263. Retrieved from <https://doi.org/10.46730/jiana.v21i3.8286>
- Mungiu-Pippidi, A. (2015). *The quest for good governance: How societies develop control of corruption*. Cambridge University Press. Retrieved from <https://doi.org/10.1017/CB09781316286937>
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: Routledge.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan tahunan ombudsman ri*. Laporan Tahunan resmi.
- Putratama, R., & Prihandono, D. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen melalui kepercayaan pelanggan sebagai mediasi. *Jurnal Daya Saing*, 11(3), 922–929. Retrieved from <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v11i3.2478>
- Regata, & Kusumadewi, N. M. W. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(3), 1430–1456.
- Septianingrum, I. T., & Raharjo, T. H. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan gajahmungkur kota semarang. *PERMANA: Jurnal Perpajakan, Manajemen, Dan Akuntansi*, 17(3), 999–1015.
- Sharma, S. (2012). Resistance, creativity, and innovation in the 21st century: Transforming curriculum for educational equity. *Journal of Curriculum Theorizing*, 28(2), 140–152. Retrieved from <https://doi.org/10.63997/jct.v28i2.371>
- Sugiyono. (2017). *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. Retrieved from <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Wardhana, A. (2024). Pengukuran service quality. In *Manajemen pelayanan publik* (pp. 84–171).