BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun terakhir, tingkat kepuasan pengguna layanan publik menjadi perhatian utama dalam pelaksanaan pemerintahan di Indonesia. Kepuasan pengguna kini dianggap sebagai penentu utama keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan. Hal ini dipicu oleh tuntutan yang semakin kritis dan memiliki harapan tinggi terhadap kualitas layanan. Kepuasan publik menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah.[2] Sebagai pengguna layanan, pengguna menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah, bersifat transparan, dan berorientasi pada kebutuhan mereka. Akan tetapi, berdasarkan berbagai survei nasional, tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik belum menunjukkan kestabilan dan sering kali masih berada di bawah ekspektasi pengguna. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti lamanya proses layanan, minimnya informasi, kurangnya responsivitas petugas, hingga prosedur yang dianggap membingungkan.[3]

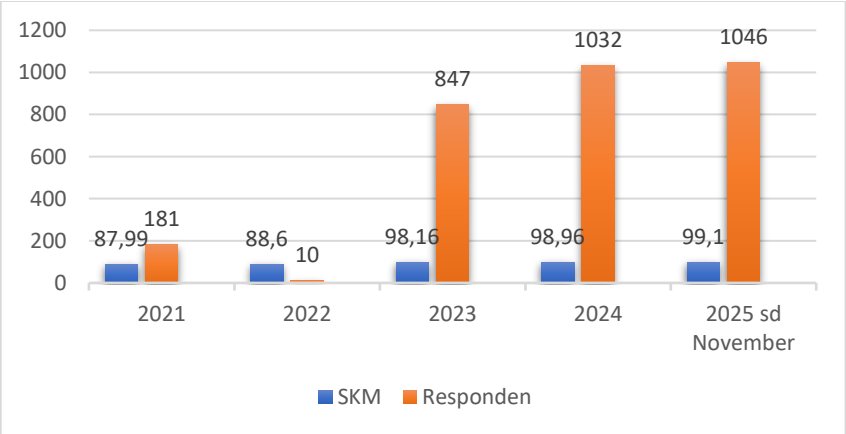
Kepuasan pengguna terlihat jelas dari kontribusinya terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM), yang berfungsi sebagai tolak

[2] Rista Ningsih et al., "Tinjauan Sistematis: Peran Inovasi Teknologi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik* 2, no. 4 (2025): 1060–1065.

[3] Sri Yulianty Mozin, Fatma Nia Kasim, and Karmila Djafar, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia," *Journal Central Publisher* 3, no. 4 (2025): 3478–3486.

ukur kualitas pelayanan publik. Kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan hasil berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM) termasuk dalam interpretasi dari riset publik yang banyak dipahami dan wajib dilakukan oleh institusi pemerintah.[4] Nilai indeks kepuasan masyarakat yang tinggi mengindikasikan bahwa pelayanan telah berjalan sesuai standar, sedangkan nilai yang rendah menuntut dilakukannya evaluasi terhadap aspek kualitas layanan, kejelasan prosedur, dan tingkat profesionalitasnya. Dengan demikian, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi suatu keharusan agar instansi dapat melakukan peningkatan kinerja secara efektif.[5] Data kepuasan pengguna layanan adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Diagram Kepuasan Pengguna Layanan



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek, Tahun 2021-2025 (November)

[4] Jadi Suriadi and Paisal Halim, Indeks Kepuasan Masyarakat Model Wellbeing Methodology Inklusuvitas Data Proses Dan Informasi Riset Publik (Jakarta: Zahir Publishing, 2021).

[5] Neni Rosmiati, Tina Septiana, and R Edy Rachmadio, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor," *Journal Of Human And Education (JAHE)* 4, no. 4 (2024): 1047–1053.

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, terlihat adanya tren peningkatan tingkat kepuasan pengguna layanan yang cukup signifikan dari tahun 2021 hingga november 2025. Namun, Meskipun nilai indeks kepuasan masyarakat menunjukkan tren peningkatan, indikator tersebut bersifat agregat dan belum sepenuhnya menggambarkan pengalaman subjektif seluruh pengguna layanan. Masih terdapat kemungkinan adanya pengguna yang merasa kurang puas terhadap aspek tertentu, seperti prosedur pelayanan, kejelasan informasi, maupun kualitas interaksi petugas layanan.

Berdasarkan observasi awal, keluhan yang sering disampaikan oleh pengguna layanan yang terdapat dilayanan perizinan yaitu terkait dengan perizinan yang menjadi kewenangan pusat, sehingga pengguna kesulitan berkomunikasi langsung maupun memperoleh tindak lanjut yang cepat. Selain itu, kendala teknis pada sistem OSS yang sering mengalami gangguan atau masa pemeliharaan (*maintenance*) juga menjadi keluhan utama.

Dalam kajian teori, kualitas layanan merupakan faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, transparan, dan ditunjang oleh kompetensi petugas dapat meningkatkan perasaan dihargai pada diri pengguna. Kualitas pelayanan yang baik tampak dari keterampilan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas, responsivitas dalam menyelesaikan masalah, serta sikap profesional yang ditunjukkan selama proses pelayanan berlangsung. Logikanya, semakin baik kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pengguna, sebab mereka

merasa kebutuhannya dipenuhi dengan pelayanan yang amanah, adil, dan memberikan maslahah sebagaimana ditekankan dalam prinsip muamalah syariah. Logika hubungan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muliani, Kusmanto, Fauzan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan pengguna layanan. Secara khusus, setiap peningkatan satu poin dalam kualitas layanan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat.[6]

Selain kualitas pelayanan, prosedur yang jelas, ringkas, dan mudah dipahami juga memainkan peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan. Prosedur yang berbelit, tidak konsisten, atau sulit dipahami cenderung menimbulkan keluhan. Sebaliknya, prosedur yang disusun secara transparan dan sederhana memberi rasa nyaman serta mempercepat penyelesaian layanan. Secara logika, semakin mudah prosedur layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna karena mereka dapat menyelesaikan proses pelayanan tanpa kendala yang tidak perlu, sejalan dengan prinsip syariah yang menekankan kemudahan (*taysir*) dan tidak mempersulit (*raf'ul haraj*). Logika hubungan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam, Asniwati, dan Reynilda. Hasil menunjukkan bahwa nilai positif yang berarti prosedur yang jelas, sederhana, dan informatif (seperti informasi persyaratan lengkap dan mekanisme

[6] Heri Kusmanto Muliani and Indra Fauzan, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara," *Histeria Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora* 1, no. 2 (2022): 132–141.

pengaduan) mengurangi keluhan birokrasi, sehingga pengguna merasa puas karena proses pelayanan lebih efisien dan mudah diakses.[7]

Dalam ranah pelayanan publik, kepercayaan pengguna menjadi variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas dan prosedur layanan dengan tingkat kepuasan. Apabila kualitas layanan telah baik ditunjukkan oleh keramahan, kompetensi, responsivitas, dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepercayaan yang tinggi dari pengguna akan memperbesar pengaruh positif tersebut terhadap kepuasan. Namun, kualitas layanan yang baik tidak akan menghasilkan dampak optimal tanpa adanya kepercayaan terhadap instansi. Demikian pula dengan prosedur layanan yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami hanya akan efektif apabila pengguna percaya bahwa proses pelayanan berlangsung secara transparan, aman, dan tidak menimbulkan kerugian (*khasarah*), termasuk pada sistem digital yang memerlukan keyakinan terhadap keamanan dan reliabilitas platform. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi akan lebih mudah mengikuti alur pelayanan dan tidak ragu menjalankan instruksi, sehingga tingkat kepuasannya meningkat.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya ketidakkonsistenan temuan terkait pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Beberapa penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan dan

[7] Reynilda Arman Syam, Asniwati, "Pengaruh Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai Serta Sarana Dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur," *SJM: Sparkling Journal of Management* 2, no. 1 (2024): 71–85.

prosedur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimana pengaruh tersebut semakin kuat ketika tingkat kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan tinggi. Namun demikian, penelitian lain menemukan bahwa kepercayaan pengguna tidak selalu mampu memperkuat hubungan tersebut, bahkan pada beberapa kondisi tidak berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan.

Pertama, Dhiyaurohman, Henryanto, Kenang.[8] Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kepercayaan sebagai faktor moderasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di UD. Sumber Tani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun, kepercayaan tidak memoderasi hubungan antara kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan di UD. Sumber Tani. Penelitian berbeda karena berfokus pada konteks bisnis penjualan**,** dengan variabel kualitas produk**,** kualitas pelayanan, serta loyalitas pelanggan. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada pelayanan publik di dinas pemerintahan, tanpa variabel produk dan tanpa mengukur loyalitas.

[8] Irantha Hendrika Kenang, Alfandi Wafin Dhiyaurohman, Aria Ganna Henryanto, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Sebagai Moderasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di UD. Sumber Tani," *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 7 (2) (2022): 159–169.

Kedua, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deviaudria, Andarini.[9] Tujuan utamanya adalah menganalisis bagaimana kreativitas dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan peserta, dengan kepercayaan sebagai variabel moderator. Hasil penelitian membuktikan bahwa kreativitas dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta. Selain itu, kepercayaan juga terbukti mampu memoderasi pengaruh kreativitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan peserta. Perbedaan mendasar dengan penelitian terletak pada variabel independen menggunakan kreativitas (X1) dan objek penelitian pada BPJS ketenagakerjaan, sedangkan penelitian ini berfokus pada prosedur layanan (X2) pada Dinas pemerintahan Kabupaten Trenggalek.

Ketiga, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purba, Nasution, Harahap.[10] Tujuannya untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen, dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi. Hasilnya menunjukkan variabel independen (kualitas pelayanan, kualitas produk, reputasi perusahaan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun kepercayaan tidak berhasil memoderasi hubungan tersebut. Perbedaan mendasar dengan penelitian terletak pada objek penelitian pada sektor retail

[9] Nadhifa Salma Deviaudria and Sonja Andarini, "Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Menggunakan Layanan BPJS Ketenagakerjaan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderator," *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 6 (2023): 10377–10383.

[10] Martin Purba, Ade Parlaungan Nasution, and Aziddin Harahap, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi," *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer* 7, no. 2 (2023): 1091–1107.

swasta, sedangkan penelitian ini berfokus pada instansi publik Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Inkonsistensi hasil tersebut menunjukkan adanya variabel lain yang berperan memengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara kualitas, prosedur layanan dan kepuasan. Salah satu variabel yang secara teoritis relevan adalah kepercayaan (*trust)*. Alurnya, meskipun kualitas dan prosedur layanan secara teoritis memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, kedua variabel tersebut belum tentu sepenuhnya mampu menjelaskan tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Hal ini menunjukkan adanya kemungkinan faktor lain yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan variabel moderasi yang mampu memberikan penjelasan lebih mendalam mengenai hubungan tersebut.

Dalam penelitian ini, kepercayaan pengguna dipilih sebagai variabel moderasi karena kepercayaan menjadi faktor penting dalam pelayanan publik, terutama berkaitan dengan keyakinan masyarakat terhadap integritas, konsistensi dan tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara layanan. Dengan adanya kepercayaan, pengaruh kualitas dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna diduga dapat menjadi lebih kuat. Sampai sekarang masih sedikit penelitian yang membahas fungsi kepercayaan sebagai variabel moderasi khususnya dalam konteks layanan

pemerintah daerah, terutama pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek**.**

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya pelayanan publik yang berkualitas karena pelayanan publik merupakan hal yang dekat dengan masyarakat dan secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna layanan. DPMPTSP sebagai instansi pelayanan perizinan dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, serta memiliki prosedur yang jelas, terutama pada pelayanannya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun kebaruan penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek yang memiliki karakteristik pelayanan dan permasalahan yang berbeda dibandingkan daerah lain di wilayah Karesidenan Kediri, sehingga diharapkan dapat memberikan sudut pandang baru dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Pemilihan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kesesuaian permasalahan dengan fokus penelitian yang mengkaji kualitas layanan, prosedur layanan, kepuasan pengguna, dan kepercayaan pengguna. Pada wilayah karesidenan Kediri, setiap daerah memiliki karakteristik permasalahan pelayanan publik yang berbeda. Pada DPMPTSP Kabupaten Tulungagung, permasalahan lebih berfokus pada rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya izin usaha dan keterbatasan literasi digital

dalam penggunaan OSS.[11] Pada DPMPTSP Kabupaten Blitar, permasalahan lebih menitikberatkan pada sulitnya akses pelayanan di wilayah desa serta keterbatasan SDM pemerintah desa dalam mendukung pelayanan perizinan online.[12] Sementara itu, pada DPMPTSP Kota Kediri, permasalahan lebih berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara umum.[13]

Permasalahan pada DPMPTSP Kabupaten Trenggalek dinilai lebih relevan dengan keseluruhan variabel penelitian karena masih ditemukan pengguna layanan yang mengalami kesulitan memahami prosedur pelayanan dan penggunaan sistem OSS yang dapat memengaruhi kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, penerapan pelayanan terpadu dan berbasis digital di Kabupaten Trenggalek juga menuntut adanya kualitas layanan dan prosedur pelayanan yang jelas agar masyarakat merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap instansi pelayanan publik, sehingga Kabupaten Trenggalek dinilai tepat sebagai lokasi penelitian di wilayah Karesidenan Kediri.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis berupa masukan dan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah sebagai

---

[11] Aprilia Nur Hamidah, "Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah Dalam Perspektif Good Governance (Studi Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung)" (Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2025).

[12] Nabella Artha Dwi Noviana and Eva Hany Fanida, "Inovasi Layanan Online Single Submission Di Desa Secara Online (LOSS DOL) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar," *Publika*, 2024, 1–12.

[13] Nandita Arfiliana Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kediri" (Universitas Gadjah Mada, 2024).

penyelenggara pelayanan publik dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan, sehingga peneliti menarik judul "**Pengaruh Kualitas dan Prosedur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kepercayaan Pengguna sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek)**"

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah diperoleh sebagai berikut:

1. Masih terdapat gap antara harapan pengguna dan pelayanan yang diterima, khususnya terkait kecepatan, kejelasan informasi, dan kepastian proses layanan.
2. Kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh pengguna layanan.
3. Prosedur layanan belum dipersepsikan sederhana oleh seluruh pengguna.
4. Masih terdapat keluhan pengguna terkait pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah pusat, sehingga menyulitkan komunikasi dan tindak lanjut pelayanan.

5. Peran kepercayaan pengguna dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna belum terukur secara empiris.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna layanan**.**
2. Kepercayaan pengguna digunakan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara kualitas dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna.
3. Kepercayaan tidak diposisikan sebagai variabel intervening karena tidak menjadi perantara langsung, melainkan memperkuat atau memperlemah hubungan antara kualitas atau prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Penelitian tidak membahas faktor lain di luar variabel penelitian, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, kebijakan eksternal, maupun aspek teknis sistem secara mendalam**.**
5. Subjek penelitian dibatasi pada pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek?
2. Apakah prosedur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek?
3. Apakah kualitas dan prosedur layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek?
4. Apakah kepercayaan pengguna memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek?
5. Apakah kepercayaan pengguna memoderasi pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.

2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas dan prosedur layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek.
4. Untuk mengetahui peran kepercayaan pengguna dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek
5. Untuk mengetahui peran kepercayaan pengguna dalam memoderasi pengaruh prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini bermanfaat untuk menambah literatur ilmiah mengenai pelayanan publik, khususnya mengenai bagaimana kualitas dan prosedur layanan memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini juga memperkaya pengembangan teori melalui penggunaan variabel kepercayaan sebagai moderator, sehingga memberikan pemahaman

yang lebih luas tentang faktor yang memperkuat hubungan antarvariabel dalam konteks pelayanan.

2. Manfaat Praktik

   a. Bagi Dinas

      Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan serta merasionalisasi prosedur layanan. Temuan tersebut juga memberikan kontribusi bagi instansi dalam menentukan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga kebijakan peningkatan layanan dapat diarahkan secara lebih strategis.

   b. Bagi Pegawai

      Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti responsivitas, kejelasan informasi, dan profesionalitas, sehingga pegawai dapat memberikan layanan yang lebih efektif, beretika, dan sesuai standar yang ditetapkan.

   c. Bagi Penulis

      Penelitian ini memberikan manfaat berupa perluasan wawasan dan pendalaman pengetahuan terkait kualitas layanan publik, prosedur layanan, serta peran kepercayaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana pengalaman langsung dalam pelaksanaan penelitian ilmiah.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi sekaligus dasar bagi pengembangan studi lanjutan mengenai kualitas pelayanan publik, prosedur layanan digital, maupun penerapan variabel moderasi. Penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan objek, metode, atau cakupan variabel yang lebih luas.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun lingkup penelitian ini secara detail dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Subjek penelitian adalah pengguna layanan yang pernah menerima pelayanan secara langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Trenggalek. Tidak terbatas pada layanan perizinan.
2. Penelitian ini melibatkan 4 variabel utama yang menjadi dasar analisis. Kualitas layanan (X1) dan prosedur layanan (X2) yang dianggap sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (Y). Variabel moderasi adalah kepercayaan pengguna (M) yang berperan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data.

4. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu yang ditetapkan oleh peneliti pada saat proses pengumpulan data dari responden.

G. Penegasan Variabel

1. Penegasan Konseptual

a. Kepercayaan Pengguna

Kepercayaan pengguna merupakan keyakinan bahwa penyedia layanan melaksanakan prosedur secara jujur, adil, transparan, dan bertanggung jawab. Kepercayaan ini memengaruhi penilaian pengguna terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka, sekaligus dapat memperkuat atau melemahkan hubungan antara layanan dan kepuasan.[14]

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. melalui pencapaian pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Dengan kata lain, kualitas layanan tercermin dari sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan memuaskan bagi pengguna.[15] Kualitas layanan ini mencakup berbagai kriteria layanan, termasuk:

---

[14] Nikmatul Hizah and Sugeng Pradikto, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Membeli Produk Online Di Desa Randusari RW 07 Kelurahan Randusari Kecamatan Gadingrejo Kota Pasuruan," *Student Research Journal* 3, no. 1 (2025): 56–66.

[15] Alfia Febriatu Sholikhah and Hadita Hadita, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Di Bekasi Timur," *Jurnal Economina* 2, no. 2 (2023): 692–708.

Pertama, ketepatan waktu layanan, termasuk waktu tunggu. *Kedua*, kualitas layanan, yang berarti meminimalkan kesalahan baik dalam layanan maupun transaksi. *Ketiga*, kenyamanan, seperti lokasi, fasilitas parkir, area tunggu yang nyaman, kebersihan, ketersediaan informasi, dan masih banyak lagi.[16]

c. Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata urutan langkah resmi (SOP) yang disusun oleh instansi penyelenggara pelayanan publik, meliputi mekanisme administratif, teknis, alur kerja, serta syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.[17] Secara sederhana, prosedur adalah alur pelayanan yang tersusun sistematis dan tegas, memandu pengguna dalam menempuh setiap langkah untuk memperoleh layanan.[18]

d. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah keadaan emosional yang ditandai dengan perasaan senang atau tidak senang yang timbul setelah pengguna

[16] I Wayan Sudarmayasa Krishna Anugrah, *Kualitas Pelayanan Akomodasi* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2020).

[17] Elmi Rahmawati and Hasanah Inayati, "Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP) Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan," *Jurnal Media Akademik (JMA)* 2, no. 6 (2024): 1–12.

[18] M. Arief Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, Indah Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, and Fajarwati, *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI Disusun Dengan Semangat Dedikasi* (Jakarta Selatan: Nurul Imam Perkasa, 2017).

membandingkan harapan mereka terhadap pelayanan dengan kinerja layanan yang diberikan.[19]

2. Penegasan Operasional

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas layanan (X1) dan prosedur layanan (X2) sebagai variabel bebas, kepercayaan pengguna (M) sebagai variabel moderasi, serta kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel terikat. Kualitas layanan mencakup 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability***,** *responsiveness*, *assurance*, *empathy*,[20] sedangkan prosedur layanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, dan kemudahan akses. Kepercayaan menunjukkan keyakinan pengguna bahwa layanan berjalan sesuai kemampuan, kebaikan hati dan integritas, sedangkan kepuasan mencerminkan penilaian pengguna terhadap kualitas dan kelancaran layanan.

H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

1. BAB I PENDAHULUAN: Bab ini memaparkan uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar pentingnya penelitian terkait pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai variabel moderasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

[19] Hutasoit, Apren Halomoan Joe, Sherly Suwianto, Suwianto, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Investor Dan Loyalitas Investor Di Galeri Investasi Universitas Mikroskil', Jurnal Ilmiah Methonomi, 9.1 (2023), 1–12

[20] Ana Rita Garcia et al., *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya*, ed. Septi Budi Sartika, 1st ed. (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018).

Trenggalek. Selain itu, bab ini juga meliputi identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta penegasan variabel yang digunakan.

2. BAB II LANDASAN TEORI: Bab ini menyajikan pembahasan teori-teori yang mendasari penelitian, meliputi teori pelayanan publik, kualitas layanan, prosedur layanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Bab ini juga memuat kajian penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan dan pembanding, serta penyusunan kerangka teori dan hipotesis penelitian yang menggambarkan hubungan antar variabel.
3. BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini menguraikan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kuantitatif dengan penelitian asosiatif. Disajikan pula lokasi penelitian, definisi variabel dan indikator pengukuran, populasi, teknik sampling, jumlah sampel, serta instrumen penelitian. Selanjutnya, bab ini memaparkan teknik pengumpulan data, metode analisis data serta tahapan penelitian dari awal hingga penyusunan laporan.
4. BAB IV HASIL PENELITIAN: Bab ini membahas gambaran umum objek penelitian berupa instansi pelayanan publik, karakteristik responden, serta hasil pengolahan data dengan bantuan SmartPLS 4.0. Analisis mencakup evaluasi outer model, inner model, serta pengujian hipotesis terkait pengaruh kualitas layanan, prosedur layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna.

5. BAB V PEMBAHASAN: Bab ini mengkaji hasil penelitian secara mendalam, mencakup interpretasi pengaruh kualitas layanan dan prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna, serta peran kepercayaan sebagai variabel moderasi. Pembahasan juga dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan.
6. BAB VI PENUTUP: Bab ini memuat kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, disampaikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi instansi terkait dan penelitian selanjutnya.