Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen
Available online at : https://journal.stiebpbatam.ac.id/tractare
DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

The Effect Of Service Quality And Institutional Image On Public Trust Mediated By Service User Satisfaction At Medan Administrative Court

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepercayaan Melalui Mediasi Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Pada Pengadilan Tata Usaha Negara Medan

Andrias [1]; Slamet Widodo [2]; Hernawaty [3]
[1,2,3]***Universitas Pembangunan Panca Budi***
Email: [1] andriasitepu@gmail.com

How to Cite :
Andrias., Widodo., Hernawaty. (2026). The Effect of Service Quality and Institutional Image on Public Trust Mediated by Service User Satisfaction at Medan Administrative Court, 9 (2). DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

ARTICLE HISTORY
Received [20 Agustus 2026]
Revised [17 November 2026]
Accepted [19 November 2026]

KEYWORDS
Community Satisfaction; Institutional Image; Community Trus; Service Quality.

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel mediasi pada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (0,251; p=0,003) dan kepuasan masyarakat (0,390; p=0,000). Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (0,369; p=0,000) dan kepuasan masyarakat (0,558; p=0,000). Kepuasan masyarakat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (0,363; p=0,001). Selain itu, kepuasan masyarakat memediasi pengaruh kualitas pelayanan (0,142; p=0,001) dan citra institusi (0,203; p=0,001) terhadap kepercayaan masyarakat. Nilai R-square menunjukkan bahwa model menjelaskan 48,7% variasi kepuasan masyarakat dan 57,4% variasi kepercayaan masyarakat. Hasil ini menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dan citra institusi dalam membangun kepercayaan masyarakat melalui peningkatan kepuasan pengguna layanan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and institutional image on public trust through community satisfaction as a mediating variable at the State Administrative Court (PTUN) Medan. The research used a quantitative approach involving 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the help of SmartPLS. The results showed that service quality had a positive and significant effect on public trust (0.251; p=0.003) and community satisfaction (0.390; p=0.000). Institutional image had a positive and

significant effect on public trust (0.369; p=0.000) and community satisfaction (0.558; p=0.000). Community satisfaction also had a positive and significant effect on public trust (0.363; p=0.001). In addition, community satisfaction mediated the influence of service quality (0.142; p=0.001) and institutional image (0.203; p=0.001) on public trust. The R-square value shows that the model explains 48.7% of the variation in community satisfaction and 57.4% of the variation in public trust. These results confirm the importance of service quality and institutional image in building public trust through increasing service user satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan institusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga mencakup responsivitas, keterbukaan, keandalan, serta kepastian yang diberikan kepada pengguna. OECD (2024) menjelaskan bahwa kualitas interaksi antara masyarakat dan institusi publik berperan dalam membentuk kepercayaan terhadap pemerintah. Pengalaman pelayanan yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan memperkuat persepsi terhadap kredibilitas institusi, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat.

Dalam konteks lembaga peradilan, kualitas pelayanan memiliki peran strategis karena berkaitan dengan kepastian hukum, perlindungan hak masyarakat, dan kredibilitas institusi. Masyarakat tidak hanya menilai lembaga peradilan berdasarkan putusan atau penyelesaian perkara, tetapi juga berdasarkan kemudahan akses, kejelasan prosedur, kompetensi petugas, transparansi informasi, dan keadilan dalam pelayanan. OECD (2025), melalui laporan Government at a Glance: Southeast Asia 2025, menempatkan kepercayaan terhadap layanan yudisial sebagai salah satu aspek penting dalam hubungan masyarakat dengan institusi negara. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan peradilan menjadi bagian penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan merupakan salah satu lembaga peradilan yang memberikan pelayanan publik di bidang tata usaha negara. Layanan yang tersedia meliputi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), informasi pendaftaran dan penanganan perkara, pelayanan pengaduan, informasi publik, bantuan layanan hukum, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. PTUN Medan juga melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Persepsi Antikorupsi sebagai instrumen evaluasi pelayanan. Mahkamah Agung Republik Indonesia (2025) menegaskan bahwa pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan peradilan.

Meskipun berbagai mekanisme pelayanan telah tersedia, kepuasan pengguna belum sepenuhnya menggambarkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi peradilan. Kepuasan merupakan penilaian terhadap pengalaman pelayanan yang diterima, sedangkan kepercayaan mencerminkan keyakinan terhadap integritas, kompetensi, transparansi, konsistensi, dan kredibilitas institusi. Masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan administratif, tetapi belum tentu memiliki tingkat kepercayaan yang sama terhadap institusi secara keseluruhan. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat perlu dikaji sebagai variabel tersendiri untuk mengetahui kontribusi kualitas pelayanan dan citra institusi, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pengguna layanan.

Fenomena kualitas pelayanan di PTUN Medan ditunjukkan melalui penelitian Pakpahan et al. (2025) dengan pendekatan Service Quality (SERVQUAL). Penelitian tersebut menemukan kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, terutama pada dimensi assurance dan empathy. Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas, komunikasi, perhatian terhadap pengguna, serta pemberian rasa aman dan kepastian masih memerlukan peningkatan. Kondisi tersebut relevan untuk diteliti lebih lanjut karena pengalaman pelayanan dapat

memengaruhi persepsi masyarakat terhadap institusi. Namun, penelitian tersebut belum secara langsung menjelaskan hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan masyarakat terhadap PTUN Medan.

Selain kualitas pelayanan, citra institusi merupakan faktor yang dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Citra institusi mencerminkan penilaian terhadap reputasi, profesionalitas, integritas, dan kredibilitas organisasi. Dalam lembaga peradilan, citra positif dapat memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kemampuan pengadilan dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Ketaren et al. (2026) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra institusi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan berperan dalam membentuk reputasi dan persepsi masyarakat terhadap organisasi publik.

Sejumlah penelitian sebelumnya juga menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan pengguna, dan kepercayaan masyarakat. Syahrini dan Fadili (2022) menemukan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan citra institusi dengan kepuasan pengguna layanan pada sektor publik. Muzaki et al. (2023), melalui penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat, dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. Hasil serupa ditemukan oleh Yusuf (2024) pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara, yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berperan dalam memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kepuasan sebagai mekanisme yang menghubungkan pengalaman pelayanan dengan pembentukan kepercayaan terhadap institusi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (research gap). Pertama, penelitian Pakpahan et al. (2025) telah mengevaluasi kualitas pelayanan PTUN Medan, tetapi belum menguji pengaruhnya terhadap kepercayaan masyarakat. Kedua, penelitian Muzaki et al. (2023) dan Yusuf (2024) dilakukan pada sektor pelayanan administrasi pemerintahan yang memiliki karakteristik berbeda dengan lembaga peradilan. Ketiga, penelitian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan pengguna layanan, dan kepercayaan masyarakat dalam satu model, khususnya pada Pengadilan Tata Usaha Negara, masih perlu dikembangkan. Kesenjangan tersebut menunjukkan perlunya pengujian empiris untuk memahami hubungan antarvariabel dalam konteks pelayanan peradilan.

Penelitian ini menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi untuk menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan dan citra institusi dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat. Pendekatan ini penting karena kepercayaan tidak hanya terbentuk melalui kepuasan terhadap pelayanan, tetapi juga melalui keyakinan terhadap integritas, profesionalitas, transparansi, dan kredibilitas institusi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2022), kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, dan keadilan. Dalam konteks Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan, kualitas pelayanan mencakup pelayanan administrasi perkara, penyediaan informasi hukum, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), layanan elektronik, serta interaksi petugas dengan pengguna layanan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2022), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia, kejelasan prosedur, ketersediaan sarana dan prasarana, pemanfaatan teknologi informasi, serta keterbukaan dan akuntabilitas. Faktor-faktor tersebut menentukan kemampuan PTUN Medan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Citra Institusi

Menurut Becerra-Acosta et al. (2024), citra institusi merupakan persepsi masyarakat terhadap organisasi yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, reputasi, dan penilaian terhadap kinerjanya. Pada PTUN Medan, citra institusi mencerminkan pandangan masyarakat terhadap profesionalitas aparatur, kredibilitas, integritas, transparansi, serta kemampuan pengadilan dalam memberikan pelayanan yang adil dan terpercaya.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Citra Institusi

Mengacu pada Becerra-Acosta et al. (2024), citra institusi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, profesionalitas aparatur, kinerja organisasi, keterbukaan informasi, dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang baik, aparatur berintegritas, serta kinerja yang transparan dan konsisten dapat memperkuat citra positif PTUN Medan.

Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut Mittal et al. (2023), kepuasan pengguna merupakan evaluasi terhadap pengalaman pelayanan berdasarkan kesesuaian antara harapan, kualitas layanan, dan manfaat yang diterima. Dalam konteks PTUN Medan, kepuasan mencerminkan penilaian pengguna terhadap pelayanan administrasi perkara, kemudahan memperoleh informasi, proses pelayanan, serta kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan dan harapan.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan

Menurut Mittal et al. (2023), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kesesuaian harapan, pengalaman pelayanan, nilai yang dirasakan, dan kemudahan memperoleh layanan. Pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan didukung petugas profesional berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna PTUN Medan.

Kepercayaan Masyarakat

Menurut Osborne (2021), kepercayaan masyarakat merupakan keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan tanggung jawab organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada PTUN Medan, kepercayaan mencerminkan keyakinan pengguna terhadap profesionalitas, keadilan, transparansi, kepastian prosedur, dan konsistensi pengadilan dalam menjalankan tugas sesuai ketentuan hukum.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Masyarakat

Mengacu pada Osborne (2021), kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, integritas institusi, kompetensi aparatur, transparansi informasi, dan konsistensi kinerja. Pelayanan yang profesional, terbuka, adil, dan sesuai standar dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas PTUN Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Kualitas pelayanan berperan dalam membentuk kepuasan melalui kesesuaian antara harapan dan pengalaman pengguna. Pelayanan yang cepat, tepat, mudah diakses, serta didukung petugas kompeten dapat meningkatkan penilaian positif terhadap institusi. Syahrini dan Fadili (2022) serta Manurung dan Pohan (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan PTUN Medan diperkirakan mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada PTUN Medan.

Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Citra institusi yang positif dapat membentuk persepsi dan harapan yang baik terhadap pelayanan. Ketika pengalaman pengguna sesuai dengan reputasi dan profesionalitas institusi, kepuasan cenderung meningkat. Syahrini dan Fadili (2022) serta Manurung dan Pohan (2024) menemukan bahwa citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, citra PTUN Medan yang profesional dan kredibel diperkirakan meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.
H2: Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada PTUN Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kualitas pelayanan dapat membentuk kepercayaan melalui pengalaman positif, konsistensi pelayanan, responsivitas, dan kompetensi petugas. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan pengguna memperkuat keyakinan terhadap kemampuan institusi. Taufiqurokhman et al. (2024) dan Sidikah et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan positif dalam meningkatkan kepercayaan publik. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas diperkirakan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap PTUN Medan.
H3: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan pada PTUN Medan.

Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepercayaan Masyarakat

Citra institusi mencerminkan reputasi, kredibilitas, dan profesionalitas organisasi yang menjadi dasar pembentukan kepercayaan masyarakat. Citra positif dapat mengurangi keraguan pengguna terhadap kemampuan dan integritas institusi. Madyaratri et al. (2025) serta Astawan et al. (2025) menemukan bahwa citra organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Oleh karena itu, semakin positif citra PTUN Medan, semakin besar potensi terbentuknya kepercayaan masyarakat.
H4: Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan pada PTUN Medan.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pengguna. Pengalaman pelayanan yang memuaskan dapat memperkuat keyakinan bahwa institusi mampu memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Sidikah et al. (2026) dan Muzaki et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik. Dengan demikian, semakin tinggi kepuasan pengguna layanan, semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap PTUN Medan.
H5: Kepuasan pengguna layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan pada PTUN Medan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Masyarakat pengguna layanan melalui Kepuasan Pengguna Layanan

Kualitas pelayanan dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna. Pelayanan yang sesuai harapan menghasilkan pengalaman positif dan kepuasan, yang selanjutnya memperkuat keyakinan terhadap kredibilitas institusi. Muzaki et al.

(2023) dan Sidikah et al. (2026) menemukan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan kualitas pelayanan dengan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan pengguna diperkirakan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pada PTUN Medan.

H6: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi pada PTUN Medan.

Pengaruh Citra Institusi terhadap Kepercayaan Masyarakat pengguna layanan melalui Kepuasan Pengguna Layanan

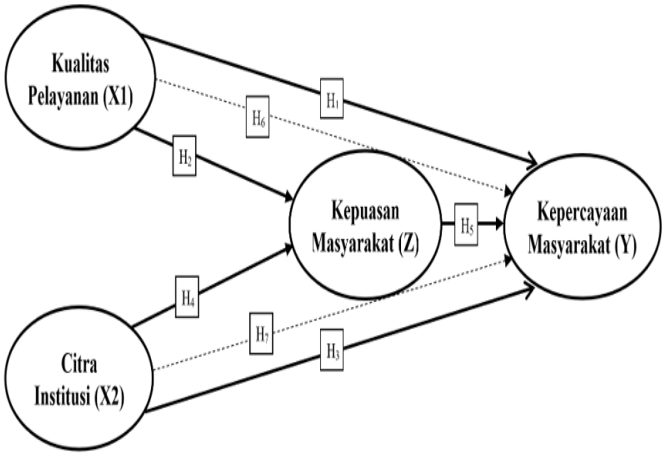
Citra institusi yang positif dapat membentuk harapan pengguna terhadap pelayanan. Ketika pengalaman pelayanan sesuai dengan citra tersebut, kepuasan meningkat dan berpotensi memperkuat kepercayaan terhadap institusi. Syahrini dan Fadili (2022) menemukan bahwa citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan, sedangkan Sidikah et al. (2026) menunjukkan bahwa kepuasan berperan dalam pembentukan kepercayaan publik. Berdasarkan hubungan tersebut, kepuasan diperkirakan menjadi variabel mediasi antara citra institusi dan kepercayaan masyarakat terhadap PTUN Medan.

H7: Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi pada PTUN Medan.

Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan hipotesis yang telah dikemukakan, peneliti menyusun kerangka konsep. Kerangka konsep penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran hubungan antarvariabel yang diteliti, sehingga dapat memperjelas alur pemikiran teoritis maupun empiris dalam menjawab permasalahan penelitian.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen, variabel mediasi, dan variabel dependen. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi pada Pengadilan Tata Usaha Negara Medan.

Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen
Available online at : https://journal.stiebpbatam.ac.id/tractare
DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan yang beralamat di Jalan Bunga Raya No. 18, Kelurahan Asam Kumbang, Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian direncanakan berlangsung pada periode September hingga Desember 2026, meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan hasil penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan yang pernah memperoleh pelayanan peradilan maupun administrasi. Berdasarkan estimasi rata-rata sebanyak 150 pengguna layanan atau perkara setiap bulan, jumlah populasi diperkirakan mencapai 1.800 dalam satu tahun. Penentuan ukuran sampel mengacu pada Hair et al. (2022), dengan pendekatan 5–10 kali jumlah indikator dalam analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Penelitian ini menggunakan 20 indikator yang mencakup variabel kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan pengguna layanan, dan kepercayaan masyarakat. Berdasarkan perhitungan minimum 5 × 20 indikator, diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 100 responden. Oleh karena itu, penelitian ini menetapkan 100 masyarakat pengguna layanan PTUN Medan sebagai sampel penelitian.

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden meliputi masyarakat yang berusia minimal 18 tahun, telah menggunakan layanan PTUN Medan sekurang-kurangnya dua kali, baik secara langsung maupun melalui layanan elektronik, serta memiliki pengalaman dalam mengakses administrasi perkara, memperoleh informasi perkara, mengikuti proses persidangan, atau menggunakan layanan lainnya. Responden juga harus memiliki pengalaman yang memadai untuk menilai kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan, dan kepercayaan terhadap PTUN Medan, bersedia berpartisipasi secara sukarela, serta mengisi kuesioner secara lengkap berdasarkan pengalaman yang sebenarnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer mengenai persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi dan pelaksanaan pelayanan di PTUN Medan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung yang berkaitan dengan profil institusi dan penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, studi pustaka dilakukan melalui penelaahan buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu sebagai dasar penyusunan landasan teori serta pengembangan hipotesis penelitian.

Skala Pengukuran

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan dalam kuesioner. Skala tersebut terdiri atas nilai 1 untuk sangat tidak setuju, nilai 2 untuk tidak setuju, nilai 3 untuk netral, nilai 4 untuk setuju, dan nilai 5 untuk sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, citra institusi, kepuasan pengguna layanan, dan kepercayaan masyarakat secara kuantitatif sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan metode statistik.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini digunakan karena

mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten dalam model penelitian yang melibatkan pengaruh langsung maupun tidak langsung melalui variabel mediasi. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (outer model), evaluasi model struktural (inner model), pengujian hipotesis melalui bootstrapping, serta evaluasi kesesuaian model secara keseluruhan (model fit).

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis outer model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dan variabel laten serta memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas konvergen (convergent validity) dilakukan dengan memperhatikan nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dinyatakan memenuhi kriteria validitas konvergen apabila memiliki nilai outer loading ≥ 0,70 dan konstruk memiliki nilai AVE ≥ 0,50. Selanjutnya, pengujian reliabilitas konstruk dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) untuk mengetahui konsistensi indikator dalam mengukur variabel laten. Konstruk dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability mencapai ≥ 0,70.

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Analisis inner model dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel laten berdasarkan model penelitian yang telah dirumuskan. Pengujian model struktural mencakup koefisien determinasi (R-Square/R^2) dan ukuran pengaruh (effect size/f^2). Nilai R^2 digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen, sehingga semakin tinggi nilai R^2 menunjukkan semakin besar kemampuan penjelasan model. Sementara itu, nilai f^2 digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kedua pengujian tersebut digunakan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan antarvariabel dalam model penelitian.

Pengujian Hipotesis (Bootstrapping)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS untuk memperoleh nilai path coefficient, t-statistic, dan p-value. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05), dengan hipotesis dinyatakan didukung secara statistik apabila nilai p-value lebih kecil dari 0,05 dan nilai t-statistic memenuhi kriteria pengujian yang digunakan. Pengaruh langsung (direct effect) dianalisis untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan serta kepercayaan masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, pengaruh tidak langsung (indirect effect) digunakan untuk menguji peran kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat. Hasil pengujian digunakan untuk menentukan signifikansi dan arah hubungan antarvariabel berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan.

Evaluasi Model Secara Keseluruhan (Model Fit)

Evaluasi kesesuaian model (model fit) dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian model penelitian dengan data empiris. Pengujian dapat dilakukan menggunakan nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) serta indikator kelayakan model lainnya yang tersedia dalam perangkat lunak SmartPLS. Nilai SRMR digunakan untuk mengevaluasi perbedaan antara matriks korelasi yang diamati dan matriks korelasi yang diprediksi oleh model, dengan nilai yang lebih rendah menunjukkan tingkat kesesuaian model yang lebih baik. Secara keseluruhan, hasil analisis SEM-PLS digunakan untuk mengevaluasi kualitas instrumen penelitian, menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel, serta menjelaskan secara empiris peran kepuasan pengguna layanan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara Medan.

Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen
Available online at : https://journal.stiebpbatam.ac.id/tractare
DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai responden yang berpartisipasi dalam penelitian. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui Google Forms, diperoleh sebanyak 100 responden. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, status pengguna layanan, dan frekuensi penggunaan layanan pada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	39,0
	Perempuan	61	61,0
	Total	100	100
Usia	17–25 tahun	65	65,0
	26–35 tahun	11	11,0
	36–45 tahun	21	21,0
	Di atas 45 tahun	3	3,0
	Total	100	100
Pendidikan Terakhir	SMA/Sederajat	72	72,0
	Diploma	3	3,0
	Sarjana	21	21,0
	Pascasarjana	4	4,0
	Total	100	100
Status Pengguna Layanan	Masyarakat/pencari keadilan	53	53,0
	Aparatur pemerintah	19	19,0
	Kuasa hukum	2	2,0
	Lainnya	26	26,0
	Total	100	100
Frekuensi Penggunaan Layanan	1 kali	33	33,0
	2–3 kali	35	35,0
	4–5 kali	18	18,0
	Lebih dari 5 kali	14	14,0
	Total	100	100

Sumber: Data Diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari 100 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 61 orang (61%), sedangkan laki-laki sebanyak 39 orang (39%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 17–25 tahun sebanyak 65 orang (65%), diikuti kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 21 orang (21%), usia 26–35 tahun sebanyak 11 orang (11%), dan usia di atas 45 tahun sebanyak 3 orang (3%).

Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA/sederajat sebanyak 72 orang (72%), diikuti sarjana sebanyak 21 orang (21%), pascasarjana sebanyak 4 orang (4%), dan diploma sebanyak 3 orang (3%).

Berdasarkan status pengguna layanan, sebagian besar responden merupakan masyarakat/pencari keadilan sebanyak 53 orang (53%), diikuti kategori lainnya sebanyak 26 orang (26%), aparatur pemerintah sebanyak 19 orang (19%), dan kuasa hukum sebanyak 2 orang (2%).

Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan layanan PTUN Medan, sebanyak 35 orang (35%) menggunakan layanan sebanyak 2–3 kali, 33 orang (33%) sebanyak satu kali, 18 orang (18%) sebanyak 4–5 kali, dan 14 orang (14%) lebih dari lima kali.

Secara keseluruhan, karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan perempuan, berada pada rentang usia 17–25 tahun, memiliki pendidikan terakhir SMA/sederajat, dan berstatus sebagai masyarakat/pencari keadilan. Adapun frekuensi penggunaan layanan yang paling dominan berada pada kategori 2–3 kali.

Uji Validitas

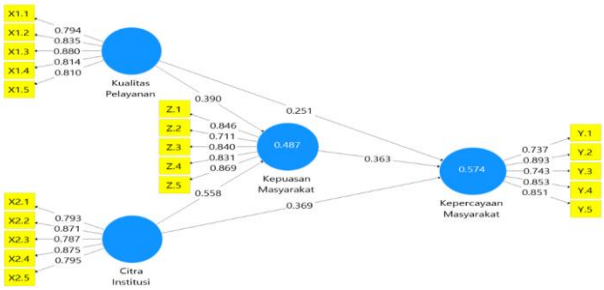
Table 2. Nilai Outer Loadings.

	Citra Institusi	Kepercayaan Masyarakat	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
X1.1				0,794
X1.2				0,835
X1.3				0,880
X1.4				0,814
X1.5				0,810
X2.1	0,793			
X2.2	0,871			
X2.3	0,787			
X2.4	0,875			
X2.5	0,795			
Y.1		0,737		
Y.2		0,893		
Y.3		0,743		
Y.4		0,853		
Y.5		0,851		
Z.1			0,846	
Z.2			0,711	
Z.3			0,840	
Z.4			0,831	
Z.5			0,869	

Sumber: Output Smart PLS, 2026

Berdasarkan nilai pada Tabel 2 di atas, hasil pengujian outer model melalui nilai loading factor/outer loadings menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai loading ≥ 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator diukur secara valid dan kuat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas dan dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2. Outer Loading



Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen
Available online at : https://journal.stiebpbatam.ac.id/tractare
DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

Pada penelitian ini ada persamaan dan persamaan itu terdiri dari dua substruktur untuk substruktur 1:

$Z = \beta 1X1 + \beta 2X2 + e1$

$Z = 0{,}390X1 + 0{,}558X2 + e1$

Untuk substruktur 2:

$Y = \beta 2X1 + \beta 3X2 + \beta Z + e2$

$Y = 0{,}251X1 + 0{,}369X2 + 0{,}363Z + e2$

4.2.2. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Citra Institusi	0,882	0,888	0,914	0,681
Kepercayaan Masyarakat	0,874	0,881	0,909	0,669
Kepuasan Masyarakat	0,878	0,890	0,912	0,675
Kualitas Pelayanan	0,884	0,887	0,915	0,684

Sumber: Output Smart PLS, 2026

Dari Tabel 3 di atas, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability pada seluruh konstruk berada di atas 0,70 dan nilai AVE di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan dalam mengukur konstruknya masing-masing. Sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam pengujian model struktural.

Koefisien Determinasi (R2)

Dalam menilai model dengan PLS, dimulai dengan melihat R-square untuk setiap variabel laten dependen. Tabel di bawah merupakan hasil estimasi R-square dengan menggunakan SmartPLS.

Tabel 4. Hasil R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,487	0,476
Kepercayaan Masyarakat	0,574	0,561

Sumber: Smart PLS, 2026

Pada Tabel 4 terdapat nilai R-squared pada kedua variabel dependen. Untuk variabel kepuasan masyarakat, nilai R-squared sebesar 0,487; artinya kualitas layanan dan citra institusi adalah sebesar 0,487 atau 48,7%. Sisanya ada pada variabel lain di luar model. Nilai R-squared kepercayaan masyarakat sebesar 0,574, artinya kualitas layanan, citra institusi dan kepuasan masyarakat sebesar 0,574 atau 57,4%; sisanya ada pada variabel lain di luar model.

Pengaruh Langsung Antar Variabel

Pengaruh langsung antarvariabel dapat dilihat pada nilai path coefficients. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai pengaruh langsung dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Path Coefficients (Pengaruh Langsung)

	Original Sample	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan -> Kepercayaan Masyarakat	0,251	3,018	0,003	Diterima
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat	0,390	6,000	0,000	Diterima
Citra Institusi -> Kepercayaan Masyarakat	0,369	4,002	0,000	Diterima
Citra Institusi -> Kepuasan Masyarakat	0,558	11,400	0,000	Diterima
Kepuasan Masyarakat -> Kepercayaan Masyarakat	0,363	3,488	0,001	Diterima

Sumber: Output Smart PLS, 2026

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 3,018 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,003 di bawah 0,05. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepercayaan masyarakat karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Nashar, 2020). Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 6,000 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Arasstya & Widodo, 2026). Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 4,002 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, citra institusi berpengaruh nyata terhadap kepercayaan masyarakat karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Rossanty et al., 2018).

Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 4,002 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,000 di bawah 0,05. Artinya, citra institusi berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Wahidah, 2025).

Kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 3,488 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,001 di bawah 0,05. Artinya, kepuasan masyarakat berpengaruh nyata terhadap kepercayaan masyarakat karena nilai signifikansi di bawah 0,05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, yaitu kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Rosmiati et al., 2022).

Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Pengaruh tidak langsung antarvariabel dapat dilihat pada nilai specific indirect effects. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilai pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Table 6. Specific Indirect Effects (Pengaruh Tidak Langsung)

	Original Sample	T Statistics	P Values	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Masyarakat -> Kepercayaan Masyarakat	0,142	3,215	0,001	Diterima
Citra Institusi -> Kepuasan Masyarakat -> Kepercayaan Masyarakat	0,203	3,362	0,001	Diterima

Sumber: Output Smart PLS, 2026

Pada tabel 6 terdapat pengaruh tidak langsung antar variabel yaitu, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan

Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen
Available online at : https://journal.stiebpbatam.ac.id/tractare
DOI: https://doi.org/10.62820/trt.v9i2

masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 3,215 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,001 di bawah 0,05. Artinya, kepuasan masyarakat berperan sebagai variabel intervening antara kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat. Citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat melalui kepuasan masyarakat, dengan nilai t-statistik sebesar 3,362 di atas 1,96 dan signifikansi sebesar 0,001 di bawah 0,05. Artinya, kepuasan masyarakat berperan sebagai variabel intervening antara citra institusi dan kepercayaan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan melalui kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi pada Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Medan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan dan citra institusi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat, serta antara citra institusi dan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra institusi tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap kepercayaan masyarakat, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pengguna layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan pengguna layanan merupakan faktor penting dalam membangun serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pengadilan Tata Usaha Negara Medan.

Saran

Kepercayaan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan, citra institusi, dan kepuasan pengguna layanan, diharapkan PTUN Medan dapat terus memperkuat kepercayaan masyarakat melalui peningkatan integritas, profesionalitas, transparansi, serta konsistensi pelayanan. PTUN Medan perlu memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan prosedur hukum yang berlaku, memberikan kepastian informasi, dan menjunjung tinggi prinsip keadilan serta kesamaan hak bagi seluruh pengguna layanan. Selain itu, keterbukaan terhadap kritik dan masukan masyarakat perlu ditingkatkan agar institusi mampu membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna layanan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Kepuasan Pengguna Layanan (Z)

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat serta berperan sebagai variabel mediasi, diharapkan PTUN Medan dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan kemudahan akses informasi, memperhatikan kenyamanan pengguna layanan, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan evaluasi yang mudah diakses. Selain itu, hasil survei kepuasan masyarakat perlu dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya kepuasan pengguna layanan, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap PTUN Medan juga semakin kuat

Citra Institusi (X_2)

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dan kepercayaan masyarakat, diharapkan PTUN Medan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan citra positif institusi melalui profesionalitas aparatur, keterbukaan informasi, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. PTUN Medan juga perlu meningkatkan komunikasi publik mengenai prosedur, standar, dan informasi pelayanan agar masyarakat memperoleh pemahaman yang jelas mengenai pelaksanaan tugas institusi. Dengan demikian, reputasi dan kredibilitas PTUN Medan dapat semakin diperkuat sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat

Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan dan kepercayaan masyarakat, diharapkan PTUN Medan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi yang jelas, kemudahan prosedur pelayanan, serta peningkatan responsivitas dan profesionalitas petugas. Selain itu, PTUN Medan perlu memastikan bahwa setiap pengguna layanan memperoleh pelayanan yang transparan, akuntabel, dan adil tanpa diskriminasi. Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan diharapkan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna layanan dan kepercayaan masyarakat, seperti transparansi pelayanan, integritas aparatur, efektivitas pelayanan digital, dan persepsi keadilan prosedural. Hal ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa masih terdapat variasi kepuasan dan kepercayaan masyarakat yang belum dapat dijelaskan oleh variabel dalam model penelitian ini.Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada lembaga peradilan lainnya serta melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan karakteristik responden yang lebih beragam agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) dengan menggabungkan kuesioner dan wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga peradilan.

DEKLARASI

1.

2. Pengungkapan Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI Use Disclosure)

Para penulis menyatakan bahwa penelitian ini tidak menggunakan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) generatif dalam proses perancangan penelitian, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, interpretasi hasil, maupun penyusunan naskah artikel. Seluruh tahapan penelitian dilaksanakan secara mandiri oleh penulis dengan menggunakan metode ilmiah yang sesuai. Para penulis bertanggung jawab penuh atas keaslian, keakuratan, integritas, dan seluruh isi artikel ilmiah ini.

3. Kontribusi Penulis (Author Contributions):

AA: Konseptualisasi, metodologi penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisis formal menggunakan SmartPLS, serta penyusunan draf awal artikel. SD: Supervisi penelitian, pengembangan metodologi, validasi hasil analisis, serta penelaahan dan penyuntingan naskah ilmiah. HH: Supervisi, interpretasi hasil penelitian, validasi pembahasan, serta penelaahan dan penyuntingan akhir artikel. Seluruh penulis berkontribusi dalam penyusunan naskah dan memberikan persetujuan terhadap versi akhir artikel untuk dipublikasikan.

4. **Pernyataan Pendanaan (Funding Statement):**
   Penelitian ini tidak menerima hibah atau pendanaan khusus dari lembaga pendanaan pemerintah, sektor komersial, maupun organisasi nirlaba. Seluruh kegiatan penelitian dilaksanakan secara independen tanpa dukungan pendanaan eksternal.
5. **Konflik Kepentingan (Conflict of Interest):**
   Para penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan, baik secara finansial maupun nonfinansial, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian, analisis data, interpretasi hasil, maupun proses publikasi artikel ini.
6. **Ketersediaan Data (Data Availability):**
   Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Medan. Data yang mendukung hasil penelitian dapat diperoleh dari penulis korespondensi berdasarkan permintaan yang wajar, dengan tetap memperhatikan perlindungan informasi pribadi, kerahasiaan identitas responden, dan ketentuan penggunaan data penelitian.
7. **Persetujuan Etik dan Persetujuan Partisipan (Ethics Approval / Consent):**
   Penelitian ini melibatkan masyarakat pengguna layanan Pengadilan Tata Usaha Negara Medan sebagai responden dalam pengumpulan data melalui kuesioner. Pelaksanaan penelitian sudah memperhatikan prinsip partisipasi sukarela, kerahasiaan identitas, perlindungan data pribadi, dan penggunaan informasi hanya untuk kepentingan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

Arasstya, D., & Widodo, S. (2026). Pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Info Coffee Tuntungan. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien), 6(2), 554–567.

Astawan, I. K. B., Ribek, P. K., Imbayani, I. G. A., & Landra, N. (2025). The mediating role of trust in the relationship between information quality, corporate image, and loyalty. International Journal of Applied Business and International Management, 10(3). https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i3.4099

Becerra-Acosta, J., et al. (2024). Service quality, loyalty building and institutional image at a university in Lima, Peru using structural equations. Frontiers in Education.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). SAGE Publications.

Hardiyansyah. (2022). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya. Gava Media.

Ketaren, B. S., Andriyansah, A., & Helmi, T. A. (2026). Strengthening institutional image in the public sector: The role of service quality, e-WOM, and public trust. ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting, 6(3), 742–751. https://doi.org/10.47065/arbitrase.v6i3.2895

Madyaratri, M., Martaleni, & Hendrakusuma. (2025). Pengaruh citra organisasi terhadap kepercayaan masyarakat.

Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2025). Laporan pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat pada badan peradilan. Mahkamah Agung Republik Indonesia.

Manurung, A. S., & Pohan, S. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan citra institusi terhadap kepuasan mahasiswa Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara yang berdampak pada word of mouth. Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam, 7(1), 1–18. https://doi.org/10.22373/peurawi.v7i1.20603

Mittal, V., Han, K., Frennea, C., Blut, M., Shaik, M., Bosukonda, N., & Sridhar, S. (2023). Customer satisfaction, loyalty behaviors, and firm financial performance: What 40 years of research tells us. Marketing Letters, 34, 171–187.

Muzaki, M., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Qomariah, N. (2023). Pengaruh kualitas dan inovasi pelayanan terhadap kepercayaan masyarakat pengguna layanan melalui kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagai variabel mediasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Relasi: Jurnal Ekonomi, 19(2), 247–267. https://doi.org/10.31967/relasi.v19i2.856

Nashar, H. (2020). Kualitas pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Vol. 215). Duta Media Publishing.

OECD. (2024). OECD survey on drivers of trust in public institutions: 2024 results. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

OECD. (2025). Government at a glance: Southeast Asia 2025. OECD Publishing.

Osborne, S. P. (2021). Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. Routledge.

Pakpahan, R. D. B., Larosa, F. G. N., & Naibaho, J. F. (2025). Analisis tingkat kepuasan pengguna layanan di Pengadilan Tata Usaha Negara Medan menggunakan metode Servqual. Methosisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 5(1), 77–83.

Pengadilan Tata Usaha Negara Medan. (2025–2026). Laporan tahunan, survei kepuasan masyarakat, dan informasi pelayanan publik PTUN Medan.

Rosmiati, R. A., Darmono, H., Shadiq, T. F., & Erialdy, E. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan masyarakat di Kota Tangerang. Jurnal Pemandhu, 3(1), 19–30.

Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). Consumer behaviour in the millennial. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.

Sidikah, Hayat, & Asmawati. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepercayaan masyarakat.

Syahrini, G., & Fadili, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pasien Puskesmas Adiarsa Karawang. Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(2), 83–91. https://doi.org/10.34308/eqien.v11i02.928

Taufiqurokhman et al. (2024). Service quality and public trust in e-government services.

Wahidah, K. N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra organisasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bondowoso.

Widodo, S. (2021). Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen Molivia Cafe (studi kasus pada konsumen Molivia Cafe, Jalan H. M. Joni, Teladan Timur, Kota Medan). Jurnal Manajemen Tools, 13(1), 101–122.

Widodo, S., & Surya, E. D. (2025). The role of satisfaction in mediating the effect of service quality on taxpayer loyalty at the Lubuk Pakam Primary Tax Service Office. In Proceedings of International Conference on Islamic Community Studies (pp. 1415–1423).

Yusuf. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat pengguna layanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara.