

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DIGITALISASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN SITUBONDO

Siti Nur Latifa¹⁾, Nina Sa'idah Fitriyah²⁾, Muh. Hamdi Zain³⁾

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

*Email sitinurlatiffaa@gmail.com

Abstrak

Peningkatan mutu layanan pemerintah kepada warga negara menjadi isu strategis dalam konteks reformasi birokrasi di Indonesia. Penelitian ini bertujuan mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan dan digitalisasi layanan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna Mall Pelayanan Publik Amukti Praja Kabupaten Situbondo. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan melibatkan 44 responden yang dipilih secara accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang telah tervalidasi, sedangkan analisis data menggunakan metode regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan namun dengan arah negatif, yang mengindikasikan adanya peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan ($t = -3,237$; sig. 0,002), sedangkan digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial ($t = 9,698$; sig. 0,000). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F = 56,500$; sig. 0,000) dengan koefisien determinasi sebesar 73,4%. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan masyarakat, sementara aspek kualitas konvensional masih memerlukan optimalisasi agar selaras dengan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Layanan, Kepuasan Masyarakat, Mall Pelayanan Publik, Situbondo

Abstract

Improving the quality of government services for citizens has become a strategic issue within the context of bureaucratic reform in Indonesia. This study aims to examine the extent to which service quality and service digitalization contribute to the satisfaction levels of users of the Amukti Praja Public Service Mall in Situbondo Regency. A quantitative approach was employed, involving 44 respondents selected via accidental sampling. Data were collected using a validated questionnaire, and analysis was conducted using multiple linear regression with SPSS 22 software. The results indicate that service quality has a significant but negative partial effect – suggesting rising public expectations regarding service quality ($t = -3.237$; sig. 0.002) – whereas service digitalization has a significant positive partial effect ($t = 9.698$; sig. 0.000). Simultaneously, both variables significantly influence public satisfaction ($F = 56.500$; sig. 0.000), with a coefficient of determination of 73.4%. These findings confirm that the digital transformation of public services plays a crucial role in shaping public satisfaction, while conventional quality aspects still require optimization to align with evolving public expectations.

Keywords: Service Quality, Service Digitalization, Community Satisfaction, Public Service Mall, Situbondo

PENDAHULUAN

Dalam sistem pemerintahan modern, kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana negara mampu memenuhi hak-hak dasar warganya secara adil dan efisien. Pelayanan publik bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan wujud nyata dari tanggung jawab negara terhadap rakyatnya. Berbagai kajian dalam administrasi publik menegaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat merupakan tolok ukur paling kongkret dari keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menghadirkan pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif, tidak diskriminatif, serta mampu menyeimbangkan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Semangat regulasi ini menegaskan bahwa kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan bukan sekadar harapan, melainkan standar minimum yang harus dipenuhi.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menempatkan pemerintah kabupaten/kota pada posisi garis depan dalam penyelenggaraan pelayanan langsung kepada masyarakat. Di level inilah warga berinteraksi paling intens dengan birokrasi, sehingga kualitas layanan di daerah menjadi penentu utama persepsi publik terhadap kinerja pemerintahan secara menyeluruh. Profesionalisme aparatur, keramahan petugas, dan kecepatan penyelesaian layanan merupakan faktor-faktor yang secara langsung membentuk tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Amin, 2020). Kepuasan masyarakat, sebagaimana didefinisikan oleh Kotler dan Keller (2007), merupakan kondisi yang muncul ketika kinerja aktual layanan memenuhi atau melampaui ekspektasi pengguna. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan realita pelayanan, semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat.

Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang semakin kompleks, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik pun meningkat secara signifikan. Paradigma lama yang menempatkan birokrasi sebagai pihak yang dilayani, bukan melayani, perlahan-lahan telah bergeser. Kini, orientasi pelayanan publik bertumpu pada pemenuhan kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa pemerintah. Pergeseran paradigma ini tidak hanya bersifat konseptual, tetapi juga mendorong lahirnya berbagai inovasi kelembagaan di sektor publik. Salah satu inovasi paling monumental dalam kurun waktu terakhir adalah pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP) atau Multi-Purpose Public Service Mall, sebuah model layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari beragam instansi pemerintah ke dalam satu lokasi fisik. Melalui konsep one-stop service ini, masyarakat tidak perlu lagi berpindah dari satu kantor ke kantor lain hanya untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) secara aktif mendorong pembentukan MPP di seluruh Indonesia sebagai bagian dari reformasi birokrasi berkelanjutan.

Model MPP tidak hanya mendekatkan layanan kepada masyarakat secara fisik, tetapi juga mendorong sinergi antarlembaga dan efisiensi penggunaan sumber daya pemerintah, baik infrastruktur, sumber daya manusia, maupun anggaran. Lebih jauh, MPP dirancang untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih nyaman dan modern—menyerupai atmosfer pusat perbelanjaan—sehingga diharapkan mampu mengubah persepsi masyarakat terhadap layanan pemerintah yang selama ini identik dengan prosedur panjang dan tidak efisien (Rama et al., 2024). Keberhasilan model ini

telah dibuktikan di berbagai daerah, misalnya penelitian di Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menunjukkan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 12% setelah implementasi MPP (Hafiz et al., 2025).

Di Kabupaten Situbondo, komitmen terhadap reformasi pelayanan publik diwujudkan melalui pendirian Mall Pelayanan Publik Amukti Praja atau Plasa Situbondo. Pembangunan MPP ini dimulai secara bertahap sejak tahun 2022 dan diresmikan oleh Bupati Situbondo pada 12 Desember 2024. Sebelum peresmian, MPP telah menjalani masa uji coba operasional sejak Agustus 2024 guna memastikan kesiapan sistem dan kapasitas sumber daya manusia yang ada. Berlokasi di Jl. PB. Sudirman, Desa Wringinanom, Kecamatan Panarukan, lembaga ini kini mengoperasikan 27 gerai dengan total 114 jenis layanan yang melibatkan berbagai perangkat daerah, instansi vertikal, BUMN, dan BUMD. MPP Amukti Praja mengusung moto "PAKEM" (Pelayanan Aktif, Kreatif, Efektif, Efisien, dan Memuaskan) sebagai cerminan komitmen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Keunggulan MPP Amukti Praja tidak hanya terletak pada integrasi layanan secara fisik, tetapi juga pada pemanfaatan teknologi informasi melalui portal resmi mpp.situbondokab.go.id. Platform digital ini memungkinkan masyarakat mengakses informasi layanan, melakukan pendaftaran secara daring, serta memantau status permohonan tanpa harus datang langsung ke lokasi. Sistem antrian digital, informasi berbasis elektronik, dan sejumlah layanan administrasi daring telah diintegrasikan ke dalam ekosistem pelayanan MPP. Kombinasi antara pelayanan tatap muka dan layanan digital ini merupakan cerminan dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yang mendorong setiap instansi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi demi meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

Meskipun demikian, implementasi MPP dan transformasi digital pelayanan publik tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berbagai kajian empiris mengidentifikasi sejumlah tantangan yang kerap muncul, antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat—khususnya di perdesaan—kesenjangan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, serta resistensi terhadap perubahan dari prosedur konvensional ke prosedur digital (Megawati et al., 2024; Khairinnisa, 2023). Berdasarkan observasi awal di MPP Kabupaten Situbondo, masih ditemukan sejumlah keluhan masyarakat terkait lamanya waktu tunggu pada jam-jam sibuk, minimnya sosialisasi mengenai prosedur layanan digital, serta gangguan teknis pada sistem daring. Kondisi ini menciptakan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realita pelayanan yang diterima, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bersifat multidimensi. Kualitas pelayanan konvensional yang diukur melalui model SERVQUAL (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) memang menjadi faktor fundamental, namun dalam era digital saat ini, digitalisasi layanan turut menjadi dimensi penting yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Digitalisasi layanan mencakup aspek efisiensi sistem, keandalan platform, kelengkapan fitur, keamanan data, responsivitas sistem, dan kemudahan kontak dengan penyedia layanan. Interaksi antara kedua dimensi inilah yang membentuk persepsi menyeluruh masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di era kontemporer. Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap dua dimensi ini juga telah diperkuat oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang mewajibkan setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk secara berkala melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai instrumen

evaluasi dan perbaikan mutu layanan.

Kajian empiris yang ada menunjukkan hasil yang bervariasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap kepuasan masyarakat di berbagai MPP. Penelitian di Surabaya membuktikan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna MPP (Febriyanti et al., 2025), sementara penelitian di Banyuwangi menyoroti peran krusial digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Al'libani et al., 2025). Di sisi lain, evaluasi di MPP Pekanbaru menemukan bahwa digitalisasi yang tidak terintegrasi justru menimbulkan ketidakpuasan masyarakat (Khairinnisa, 2023). Beragamnya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut sangat bergantung pada konteks lokal, kesiapan infrastruktur, dan karakteristik masyarakat setempat. Penelitian terdahulu umumnya hanya menguji kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial, sehingga terdapat celah penelitian (research gap) yang perlu diisi, yakni kajian yang secara simultan menguji kontribusi kualitas pelayanan dan digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di MPP yang relatif baru beroperasi seperti MPP Amukti Praja Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat; (2) menganalisis pengaruh parsial digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat; dan (3) menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan dan digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat pada Mall Pelayanan Publik Amukti Praja Kabupaten Situbondo. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian manajemen pelayanan publik dan *e-government*, sekaligus kontribusi praktis bagi perbaikan mutu layanan di MPP Situbondo dan daerah lain yang tengah mengembangkan model pelayanan serupa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif-eksplanatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan kausal antarvariabel secara statistis. Lokasi penelitian adalah Mall Pelayanan Publik Amukti Praja Kabupaten Situbondo, yang beralamat di Jl. PB. Sudirman, Kampung Sabrang, Bligeran, Desa Wringinanom, Kecamatan Panarukan. Penelitian dilaksanakan selama empat bulan, yaitu dari November 2025 hingga Maret 2026.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan MPP Kabupaten Situbondo. Mengingat besarnya populasi, pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan ketersediaan dan kesediaan individu yang ditemui peneliti di lokasi penelitian. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 44 responden.

Variabel penelitian terdiri atas dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas Pelayanan (X1) diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Digitalisasi Layanan (X2) diukur melalui enam dimensi, meliputi efficiency (ketepatangunaan), reliability (keandalan), fulfillment (pemenuhan), privacy (keamanan data), responsiveness (daya tanggap), dan contact (kemudahan kontak). Kepuasan Masyarakat (Y) diukur berdasarkan tiga indikator dari Tjiptono (2014), yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin. Sebelum digunakan, instrumen diuji melalui uji validitas (product moment) dan uji reliabilitas (Cronbach Alpha). Analisis data menggunakan regresi linier berganda, yang didahului dengan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F), serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Mall Pelayanan Publik Amukti Praja Situbondo

Mall Pelayanan Publik Amukti Praja diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Situbondo secara ex-officio berdasarkan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 7 Tahun 2024. Pembentukan MPP ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. MPP Amukti Praja mengusung moto "PAKEM" (Pelayanan Aktif, Kreatif, Efektif, Efisien, dan Memuaskan) dan mengoperasikan tiga pola layanan: fungsional, terpusat, dan terpadu. Layanan dapat diakses secara langsung (on-site) maupun melalui platform digital (online), mencakup 27 gerai dan 114 jenis layanan dari berbagai instansi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid, karena nilai r hitung masing-masing item lebih besar dari nilai r tabel (0,2973) dengan $df = 42$. Untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1), nilai r hitung berkisar antara 0,309 hingga 0,669. Variabel Digitalisasi Layanan (X_2) memperoleh r hitung antara 0,332 hingga 0,568. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki r hitung antara 0,304 hingga 0,667.

Hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel dengan nilai di atas batas minimum 0,60. Nilai Cronbach Alpha untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,809 (kategori sangat tinggi), Digitalisasi Layanan sebesar 0,748 (kategori tinggi), dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,666 (kategori cukup). Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk pengambilan data.

Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$), sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar acak di sekitar nilai nol, yang mengindikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa kedua variabel bebas memiliki nilai Tolerance sebesar 0,554 ($> 0,10$) dan VIF sebesar 1,805 (< 10), sehingga model regresi dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 22, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,997 - 0,202X_1 + 0,659X_2 + e$$

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.997	3.873		1.032	.308
Kualitas Pelayanan	-.202	.062	-.350	-3.237	.002
Digitalisasi Layanan	.659	.068	1.050	9.698	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Konstanta sebesar 3,997 berarti bahwa apabila kedua variabel bebas bernilai nol, kepuasan masyarakat tetap berada pada nilai 3,997. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) bernilai negatif sebesar -0,202, yang mengindikasikan bahwa setiap kenaikan satu satuan kualitas pelayanan justru diikuti penurunan kepuasan masyarakat sebesar 0,202 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Sebaliknya, koefisien digitalisasi layanan (X2) bernilai positif sebesar 0,659, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada digitalisasi layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,659 satuan.

Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan hasil uji t dengan derajat kebebasan $df = 41$ dan t tabel = 2,019, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai t hitung sebesar -3,237 ($> t$ tabel = 2,019) dengan signifikansi 0,002 ($< 0,05$). Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, arah pengaruhnya negatif, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan konvensional belum mampu mengimbangi ekspektasi masyarakat yang terus meningkat. Kondisi ini kemungkinan dipicu oleh masih adanya waktu tunggu layanan yang panjang, ketidakmerataan responsivitas petugas antarlayanan, serta meningkatnya standar harapan masyarakat seiring dengan adanya inovasi di MPP.

Variabel Digitalisasi Layanan (X2) memperoleh nilai t hitung sebesar 9,698 ($> t$ tabel = 2,019) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). H2 diterima, artinya digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan temuan Fernandes et al. (2025) yang membuktikan bahwa penerapan digitalisasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Sistem berbasis digital yang efisien, andal, dan aman terbukti mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan proses, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik.

Uji Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	227.467	2	113.734	56.500	.000 ^b
	Residual	82.533	41	2.013		
	Total	310.000	43			

Tabel 2. Hasil Uji F (ANOVA)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 56,500 yang jauh melampaui F tabel (3,23) dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan digitalisasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (H3 diterima). Nilai R Square sebesar 0,734 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas mampu menjelaskan 73,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara 26,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Pembahasan

Temuan menarik dari penelitian ini adalah arah pengaruh negatif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini dapat dipahami dalam konteks teori expectation-disconfirmation, di mana kepuasan terjadi ketika kinerja aktual melebihi atau setara dengan harapan pelanggan. Ketika MPP terus berinovasi dan meningkatkan standar layanannya, harapan masyarakat pun turut meningkat dengan laju yang lebih cepat. Akibatnya, meskipun kualitas pelayanan secara objektif meningkat, kesenjangan antara harapan dan realita justru semakin lebar, sehingga berdampak negatif pada tingkat kepuasan. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian Daryono (2025) yang menganalisis kualitas layanan di MPP Kota Magelang, yang menyoroti pentingnya penyelarasan antara peningkatan kualitas layanan dengan pengelolaan ekspektasi masyarakat.

Di sisi lain, pengaruh positif dan dominan digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat menegaskan relevansi transformasi digital dalam konteks pelayanan publik kontemporer. Sistem digital yang andal, aman, dan mudah digunakan terbukti secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong implementasi e-government guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dominannya pengaruh digitalisasi (koefisien 0,659) dibandingkan kualitas konvensional menunjukkan bahwa masyarakat Situbondo semakin berorientasi pada layanan berbasis teknologi yang memberikan kemudahan dan kecepatan akses.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan tiga hal pokok. Pertama, kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan namun bersifat negatif terhadap kepuasan masyarakat pada MPP Amukti Praja Kabupaten Situbondo ($t = -3,237$; sig. 0,002). Pengaruh negatif ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang tersedia dengan ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi, terutama pada aspek kecepatan pelayanan dan responsivitas petugas. Kedua, digitalisasi layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t = 9,698$; sig. 0,000), yang membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Ketiga, secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F = 56,500$; sig. 0,000) dengan kontribusi sebesar 73,4%, yang menunjukkan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan digitalisasi merupakan penentu utama kepuasan pengguna MPP.

Berdasarkan hasil tersebut, MPP Amukti Praja Kabupaten Situbondo disarankan untuk: (1) memperkuat aspek responsivitas dan konsistensi kualitas layanan antar layanan dan antar instansi; (2) terus mengembangkan infrastruktur digital yang stabil dan mudah diakses, disertai sosialisasi yang masif kepada masyarakat; dan (3) mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik konstruktif sebagai basis evaluasi berkelanjutan.

REFERENSI

- Alfian, K. N., & Rahayu, M. (2024). Pengaruh fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. *Musytari*, 7(10), 122-130.
- Amin, M. (2020). Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik bidang administrasi pemerintahan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*.
- Anggraini, D. (2023). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi: Studi kasus di DPMPTSP Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Daryono, D. (2025). Analisis kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan mahasiswa: Studi pada Mall Pelayanan Publik Kota Magelang. *Jurnal Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Fernandes, O., et al. (2025). Pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin. *Jurnal Ekonomi Manajemen*.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafiz, A., et al. (2025). Kualitas pelayanan masyarakat di Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Khairinnisa, A. (2023). Optimalisasi penerapan digitalisasi terhadap Mall Pelayanan Publik Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). Manajemen pemasaran (Edisi 12). PT. Indeks.
- Kurniawan, A., & Mulyani, D. (2023). Evaluasi implementasi layanan publik digital berbasis Smart City di daerah perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(1), 50-61.
- Megawati, et al. (2024). Tipologi inovasi dalam layanan publik: Implementasi dan tantangan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rama, M. I., et al. (2024). Pemanfaatan Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Kabupaten Konawe. *Jurnal Penelitian Ilmu Sosial*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.