

Pengaruh Kualitas dan Integritas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan pada KPPN Kupang

Syihabuddin Ahmad^{1*}, Meldilianus Nabas J. Lenas²

Universitas Terbuka, Indonesia

051282373@ecampus.ut.ac.id^{1*}, meldilenas0@gmail.com²

Submitted: 24th June 2026 | **Edited:** 27th August 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Ahmad, S., & Lenas, M. N. J. (2026). Pengaruh Kualitas dan Integritas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan pada KPPN Kupang. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 6(3), 1501-1513.

ABSTRACT

Public sector organizations are expected to deliver high-quality services while maintaining integrity to enhance stakeholder satisfaction and strengthen public trust. As a frontline government institution responsible for state treasury services, the State Treasury Service Office (KPPN) Kupang must ensure that its service quality and integrity consistently meet stakeholders' expectations. This study aims to examine the effects of service quality and service integrity on stakeholder satisfaction at KPPN Kupang. A quantitative research approach employing a survey method was adopted. Primary data were collected through questionnaires distributed to 134 respondents representing partner government work units served by KPPN Kupang. The collected data were analyzed using multiple linear regression with Stata software. Prior to hypothesis testing, the data satisfied all classical assumption tests, including validity, reliability, normality, multicollinearity, and heteroscedasticity, indicating that the dataset was appropriate for statistical analysis. The findings reveal that stakeholder satisfaction is significantly influenced by both service quality and service integrity. Professional, responsive, and reliable service delivery, combined with honesty, accountability, and consistency in performing public duties, contributes substantially to higher stakeholder satisfaction. These findings suggest that public organizations should strengthen service professionalism and ethical values to improve stakeholder trust, satisfaction, and long-term relationships, thereby supporting the effectiveness and sustainability of public service delivery.

Keywords: Service Quality, Service Integrity, Stakeholder Satisfaction, Public Service, State Treasury Service Office (KPPN)

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan elemen utama dalam good governance yang menuntut reformasi birokrasi berkelanjutan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat (Ramdani et al., 2022; Revida et al., 2021). Efektivitas layanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, di mana ASN yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif (Azzahra et al., 2025). Dalam konteks KPPN Kupang, kepuasan pemangku kepentingan ditentukan oleh dua aspek utama, yaitu kualitas pelayanan yang mencerminkan keandalan sistem dan integritas pelayanan yang

menunjukkan profesionalisme serta bebas dari maladministrasi. Kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna melalui keandalan, ketepatan, dan kejelasan prosedur, yang terbukti meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Tjiptono, 2022; Singh et al., 2023). Selain itu, kompetensi teknis aparatur juga berkorelasi positif dengan peningkatan mutu layanan (Priyanti, 2024), yang pada instansi fiskal berdampak pada percepatan realisasi APBN (Hasibuan et al., 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pemangku kepentingan.

Selain aspek teknis, integritas pelayanan yang ditunjukkan melalui transparansi, keadilan, dan bebas maladministrasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan publik (Triyanti et al., 2022). Implementasi Zona Integritas juga terbukti mendorong terciptanya birokrasi yang bersih dan melayani (Rizki et al., 2023), sehingga integritas pelayanan diasumsikan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kepuasan pemangku kepentingan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan merupakan hasil sinergi antara kualitas dan integritas pelayanan sebagai pilar utama good governance (Ramdani et al., 2022; Sabaruddin et al., 2024). Oleh karena itu, keduanya secara simultan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya masih memisahkan kedua variabel tersebut, sehingga integrasi keduanya dalam satu model masih terbatas. Hal ini menjadi research gap yang mendorong penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas dan integritas pelayanan terhadap kepuasan pemangku kepentingan di KPPN Kupang secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan literatur manajemen pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan kualitas layanan di KPPN Kupang. Keterbatasan penelitian terletak pada ruang lingkup yang hanya mencakup KPPN Kupang dan potensi bias dari data kuesioner self-administered.

LANDASAN TEORI

Kualitas pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kemampuan organisasi memenuhi standar operasional, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi

kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan. Dimensi kualitas pelayanan yang banyak digunakan mengacu pada konsep SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang masih relevan dalam berbagai penelitian sektor publik. Penelitian Rochmah dan Rosy (2022) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan tersebut diperkuat oleh Lestari dan Sukmana (2023) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan persepsi positif pengguna layanan terhadap kinerja instansi pemerintah. Selain itu, kajian sistematis oleh Ningrum dan Wicaksana (2024) menegaskan bahwa sebagian besar penelitian pada organisasi publik menemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selain kualitas pelayanan, integritas pelayanan merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Integritas pelayanan menggambarkan perilaku aparatur yang menjunjung tinggi kejujuran, akuntabilitas, transparansi, konsistensi, serta kepatuhan terhadap aturan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Integritas menjadi fondasi terciptanya kepercayaan publik karena masyarakat tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga proses dan etika yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Yanti dan Ardlillah (2024) menjelaskan bahwa tata kelola yang didukung akuntabilitas serta tindak lanjut hasil pengawasan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Sejalan dengan itu, Chandra dan Efendi (2024) menemukan bahwa akuntabilitas dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan publik, sehingga integritas aparatur menjadi unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang kredibel dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Kepuasan pemangku kepentingan merupakan evaluasi yang diberikan oleh pengguna layanan setelah membandingkan harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang benar-benar dirasakan. Dalam konteks organisasi sektor publik, pemangku kepentingan mencakup individu maupun institusi yang memperoleh manfaat langsung dari layanan pemerintah, termasuk satuan kerja mitra KPPN. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan keberhasilan organisasi dalam memenuhi ekspektasi pengguna layanan sekaligus memperkuat kepercayaan terhadap institusi. Nugraha, Orbawati, Fadlurrahman, Mukti, dan Ikhtiara (2024) menyatakan bahwa

kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama dalam membangun kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, Beemu, Muthalib, Supriaddin, dan Hakim (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat pada organisasi pemerintahan, terutama apabila disertai kemampuan organisasi dalam menangani keluhan secara efektif.

Hubungan antara kualitas pelayanan, integritas pelayanan, dan kepuasan pemangku kepentingan dapat dijelaskan melalui teori expectation-confirmation, yang menyatakan bahwa kepuasan akan terbentuk ketika kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Dalam implementasinya, kualitas pelayanan tanpa didukung integritas aparatur belum tentu menghasilkan kepuasan yang optimal karena pengguna layanan juga memperhatikan keadilan, transparansi, serta konsistensi dalam proses pelayanan. Sebaliknya, integritas yang tinggi akan memperkuat persepsi terhadap kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemangku kepentingan. Oleh karena itu, organisasi publik perlu mengintegrasikan kompetensi teknis dengan nilai-nilai etika dalam seluruh proses pelayanan agar mampu menciptakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam konteks Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Kupang, kualitas pelayanan dan integritas pelayanan menjadi dua faktor strategis yang menentukan tingkat kepuasan satuan kerja mitra sebagai pemangku kepentingan utama. KPPN tidak hanya dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan andal, tetapi juga harus menjamin bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara jujur, transparan, bebas dari konflik kepentingan, dan sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan integritas pelayanan merupakan variabel yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pemangku kepentingan. Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pemangku kepentingan pada KPPN Kupang memiliki landasan teoritis yang kuat sekaligus memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan dan Integritas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan di KPPN Kupang. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif menggunakan data numerik, sekaligus menjelaskan besarnya pengaruh antarvariabel berdasarkan data survei. Populasi penelitian mencakup 266 satuan kerja (satker) mitra KPPN Kupang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 6% sehingga diperoleh 134 responden. Pemilihan responden dilakukan dengan purposive sampling, yaitu satker yang telah menggunakan layanan KPPN Kupang agar data yang diperoleh berasal dari pengalaman langsung.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Likert 5 poin yang diadaptasi dari penelitian terdahulu. Variabel Kualitas Pelayanan diukur melalui 16 indikator yang mencakup aspek operasional dan e-service, sedangkan Integritas Pelayanan diukur melalui 5 indikator yang mencerminkan transparansi, anti gratifikasi, dan bebas pungli. Variabel Kepuasan Pemangku Kepentingan diukur menggunakan single-item global measure sesuai praktik survei Kementerian Keuangan dan didukung literatur sebelumnya. Seluruh instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan hasil yang memenuhi kriteria, sehingga layak digunakan dalam analisis. Rincian operasionalisasi variabel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator (Hasil Adaptasi & Pengembangan)	Referensi Dasar
Kualitas Pelayanan (X1) (16 pertanyaan)	Dimensi Layanan Inti: Kemudahan persyaratan pelayanan (1), kemudahan prosedur/alur pelayanan (2), ketepatan waktu pelayanan (3), kejelasan informasi biaya/tarif (4), kesesuaian produk layanan dengan standar yang ditetapkan (5), kompetensi petugas layanan (6), perilaku petugas layanan (7), ketersediaan media atau tempat pengaduan (8), serta sarana dan prasarana penunjang layanan (9). Dimensi E-Service: Interaktivitas dan personalisasi layanan digital (10), kualitas informasi pada platform digital (11), kualitas bantuan (support) digital (12), kemudahan penggunaan situs/aplikasi (13), fungsi dan kelancaran situs/aplikasi (14), privasi dan keamanan data pengguna (15), serta estetika situs/aplikasi (16).	(Hardiyansyah, 2018; Tjiptono, 2022)
Integritas Pelayanan (X2) (5 pertanyaan)	Ketiadaan praktik diskriminasi pelayanan (1), ketiadaan pelayanan di luar prosedur baku (2), penolakan terhadap imbalan berupa uang/barang (3), tidak adanya praktik pungutan liar (pungli) (4), serta ketiadaan percaloan atau	(Triyanti et al., 2022; Sabaruddin et al., 2024)

Variabel	Indikator (Hasil Adaptasi & Pengembangan)	Referensi Dasar
perantara tidak resmi (5).		
Kepuasan Pemangku Kepentingan (Y) (1 pertanyaan)	Penilaian secara menyeluruh (overall rating) oleh pemangku kepentingan terhadap seluruh proses layanan yang diterima (1).	(Singh et al., 2023)

Sumber: Data penelitian, 2026

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan Stata 15.1. Uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) dilakukan untuk memastikan model memenuhi kriteria BLUE. Analisis dilanjutkan dengan uji t dan uji F pada tingkat signifikansi 5%, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi kepuasan mitra KPPN Kupang. Selain itu, penelitian ini juga mempertimbangkan potensi common method bias karena seluruh data berasal dari responden yang sama.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini berhasil memperoleh data primer dari 134 responden yang merupakan perwakilan satuan kerja mitra KPPN Kupang. Karakteristik demografis responden, yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar karakteristik responden pengguna layanan KPPN Kupang berada pada kelompok usia produktif dan matang secara profesional, yaitu 36–50 tahun (41,8%) yang diikuti oleh kelompok usia 26–35 tahun (39,5%). Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki (60,4%), dengan mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir Strata 1/D4 (63,4%). Berdasarkan status pekerjaan, sebagian besar responden merupakan ASN/TNI/POLRI dengan proporsi mencapai 91,0%. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden tidak hanya berperan sebagai pihak administratif, tetapi juga memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan keuangan satuan kerja serta intensitas interaksi yang tinggi dengan layanan KPPN Kupang. Dengan pengalaman dan latar belakang tersebut, responden dinilai memiliki kompetensi yang memadai untuk memberikan penilaian yang relevan terhadap kualitas maupun integritas pelayanan yang diterima.

Uji Kualitas Data

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas (Pearson Product Moment) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha). Hasil pada Tabel 3.2 menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel Kualitas Pelayanan (16 item) dan Integritas Pelayanan (5 item) memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel (0,171). Selain itu, nilai Cronbach's Alpha pada kedua variabel juga melampaui batas minimum 0,60. Dengan demikian, seluruh instrumen dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Jumlah Pertanyaan	Rentang Nilai r-hitung	r-tabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	16 item	0,5066 – 0,7519	0,171	0,9021	Seluruh item valid dan reliabel
Integritas Pelayanan (X2)	5 item	0,6265 – 0,7766	0,171	0,7097	Seluruh item valid dan reliabel

Sumber: Data Primer Diolah menggunakan STATA, 2026

Setelah instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda yang digunakan telah memenuhi persyaratan analisis. Pengujian ini mencakup uji normalitas residual menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov dan Shapiro–Wilk, uji multikolinearitas melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), serta uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser Lagrange Multiplier (LM) Test.

Uji Asusi Klasik

Hasil pengujian pada Tabel 3, menunjukkan bahwa residual model berdistribusi normal, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Selain itu, hasil uji multikolinearitas mengindikasikan tidak adanya korelasi yang tinggi antarvariabel independen, yang tercermin dari nilai VIF di bawah 10 dan nilai Tolerance di atas 0,10. Pengujian heteroskedastisitas juga menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas, dengan nilai signifikansi sebesar 0,0735. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik telah terpenuhi, sehingga model regresi dinilai layak digunakan dan dapat dilanjutkan pada tahap pengujian hipotesis.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Pengujian	Metode / Variabel	Nilai Statistik	Sig. / VIF	Kesimpulan
Normalitas	Kolmogorov–Smirnov	Stat = 0,0670 (N = 134)	0,584	Berdistribusi normal
	Shapiro–Wilk	Stat = 0,9900 (N = 134)	0,450	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Kualitas Pelayanan (X1)	Tolerance = 0,3488	VIF = 2,87	Bebas multikolinearitas
	Integritas Pelayanan (X2)	Tolerance = 0,3488	VIF = 2,87	Bebas multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Glejser LM Test	$\chi^2 = 5,2218$ (df = 2)	0,0735	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah menggunakan STATA, 2026

Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Integritas Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan (Y). Hal ini dibuktikan oleh nilai F-hitung 729,35 dengan $p < 0,001$, serta R^2 sebesar 0,9176 yang berarti 91,76% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 8,24% dipengaruhi faktor lain di luar model. Secara parsial, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0,0750$; $t = 17,89$; $p < 0,001$) dan Integritas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan ($\beta = 0,0671$; $t = 5,50$; $p < 0,001$). Dengan demikian, kedua hipotesis diterima. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = -2,3963 + 0,0750X1 + 0,0671X2$, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dan integritas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan dengan asumsi variabel lain konstan.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Standar Error t- (SE)	Signifikansi (p-value)	Kesimpulan
Konstanta	-2,3963	0,1856	-12,91 < 0,001	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,0750	0,0042	17,89 < 0,001	H1 Diterima
Integritas Pelayanan (X2)	0,0671	0,0122	5,50 < 0,001	H2 Diterima

Sumber: Data Primer Diolah menggunakan STATA, 2026

Statistik Model

Tabel 5. Statistik Model Penelitian

Keterangan	Nilai
Jumlah Observasi	134
F-statistik	729,35
Prob > F	< 0,001
R ²	0,9176
Adjusted R ²	0,9163
Root MSE	0,15773

Sumber: Data Primer Diolah menggunakan STATA, 2026

Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan, dengan nilai t-hitung sebesar 17,89. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPPN Kupang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh satuan kerja mitra. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aspek keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) telah mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Implementasi layanan digital melalui aplikasi SAKTI, penyediaan layanan Front Office yang responsif, serta kompetensi pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan pengguna menjadi faktor yang memperkuat persepsi positif pemangku kepentingan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna akan meningkat apabila kualitas layanan yang diterima mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Rochmah dan Rosy (2022), Lestari dan Sukmana (2023), serta Ningrum dan Wicaksana (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pengguna layanan pada organisasi sektor publik.

Selain kualitas pelayanan, penelitian ini juga membuktikan bahwa Integritas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan, dengan nilai t-hitung sebesar 5,50. Hasil ini mengandung makna bahwa kepuasan pengguna layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh perilaku aparatur yang menjunjung tinggi kejujuran, akuntabilitas, transparansi, konsistensi, dan kepatuhan terhadap peraturan. Integritas pelayanan menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi para pemangku kepentingan karena setiap

proses pelayanan dilaksanakan secara profesional, adil, dan bebas dari praktik maladministrasi. Dalam konteks KPPN Kupang, implementasi Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), penerapan kode etik pegawai, serta penguatan budaya organisasi berbasis nilai-nilai Kementerian Keuangan menjadi faktor yang memperkuat persepsi positif pengguna layanan. Temuan ini mendukung teori good governance, yang menempatkan integritas sebagai fondasi utama penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, sekaligus sejalan dengan hasil penelitian Yanti dan Ardlillah (2024) serta Chandra dan Efendi (2024) yang menyatakan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan integritas aparatur berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Integritas Pelayanan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan, yang ditunjukkan oleh nilai F sebesar 729,35 ($p < 0,001$) dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 91,76%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pemangku kepentingan dapat dijelaskan oleh kombinasi kedua variabel tersebut, meskipun interpretasi nilai R^2 yang sangat tinggi tetap perlu dilakukan secara hati-hati karena adanya potensi common method bias. Secara parsial, kualitas pelayanan terbukti menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan, menunjukkan bahwa efektivitas proses pelayanan masih menjadi pertimbangan utama bagi pengguna layanan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang tinggi tidak akan menghasilkan kepuasan secara optimal tanpa didukung oleh integritas aparatur yang kuat. Oleh karena itu, kedua variabel tersebut bersifat saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Temuan ini memperkuat Expectation Confirmation Theory, yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan pengguna, sekaligus mempertegas hasil penelitian Nugraha et al. (2024) dan Beemu et al. (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan publik akan meningkat apabila pelayanan yang profesional didukung oleh tata kelola yang berintegritas. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan integritas aparatur perlu dijadikan strategi yang berjalan secara simultan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, terpercaya, dan berorientasi pada kepuasan pemangku kepentingan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Integritas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Kepuasan Pemangku Kepentingan pada KPPN Kupang. Kualitas pelayanan terbukti menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan, sedangkan integritas pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan melalui penerapan nilai-nilai kejujuran, akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme. Secara bersama-sama, kedua variabel mampu menjelaskan sebesar 91,76% variasi kepuasan pemangku kepentingan, yang menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh efektivitas sistem dan proses pelayanan, tetapi juga oleh integritas aparatur dalam menjalankan tugasnya. Temuan ini menegaskan bahwa sinergi antara kualitas pelayanan dan integritas pelayanan merupakan fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan, serta memperkuat kinerja pelayanan publik di KPPN Kupang. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas layanan berbasis digital perlu terus diimbangi dengan penguatan budaya integritas, pengawasan internal, dan profesionalisme aparatur agar kepuasan serta kepercayaan pemangku kepentingan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, C. N., Hapsari, A. T., Kamal, A. M., Arzety, D., Aulia, Z., Azkia, N. N., & Anwar, M. K. (2025). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dan Kinerja Pelayanan Publik: Analisis Kritis Terhadap Hubungan Antara Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Masyarakat. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 04(01), 1404–1414.
- Beemu, S., Muthalib, A. A., Supriaddin, N., & Hakim, A. (2024). *The Effect of Service Quality and Complaint Handling on Community Satisfaction of Puuloro Village Office, Sampara District, Konawe Regency*. Indonesian Journal of Management and Accounting.
- Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). *Pengaruh Akuntabilitas, Efektivitas Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, 13(4).
- Dwiyanto, A., Partini, Ratminto, Bambang Wicaksono, Wini Tamtiari, Bevaola Kusumasari, & Mohammad Nuh. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* (1st ed.). Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (Edisi Revisi). Gava Media.

- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 02(12), 481–486.
- Karningsih. (2023). Hubungan Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan. *Public Service And Governance Journal*, 4, 193–217.
- Lestari, A. P. D., & Sukmana, H. (2023). *Revealing Public Service Quality: Assessing Satisfaction Levels and Performance in a Local Administrative Unit*. Indonesian Journal of Public Policy Review, 23.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Equilibrium*, 12(2), 151–157.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (12th ed.). Bumi Aksara.
- Ningrum, A. P., & Wicaksana, R. A. (2024). *The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in the Analysis of Systematic Literature Review*. DIA: Jurnal Administrasi Publik, 22(2).
- Nugraha, J. T., Orbawati, E. B., Fadlurrahman, F., Mukti, A., & Ikhtiara, S. (2024). *Public Service Quality dan Customer Satisfaction: Mengeksplorasi Atribut Kualitas Pelayanan pada Sektor Publik*. Jurnal Pemerintahan dan Politik, 9(2).
- Nur, A. S., Daud, M. H., Kasim, R., Rahmat, A., & Rachman, E. (2023). The effect of service accountability in creating public satisfaction. *European Journal of Research Development and Sustainability*, 4(05), 48–53.
- Priyanti, E. D. (2024). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Asemrowo Kota Surabaya). *Seminar Nasional Manajemen dan Call for Papers (SENIMA 11)*, 62–78.
- Ramdani, A., Sumarni, Yuliana, Saleh, L. F., Junaidin, Tauhid, Waliah, S., Arif, I. A., Clan, E., Nurdin, W. N., & Razak, M. R. R. (2022). *Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Media Sains Indonesia.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rizki, M., Sujianto, & Asari, H. (2023). Kapabilitas Dynamic Governance Dalam Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 321–338.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 10(1).
- Sabaruddin, Alam, S., & Akadira, T. (2024). Pengaruh integritas implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik. *Journal Publicuho*, 7(3), 1502–1516.
- Singh, V., Sharma, M. P., Jayapriya, K., Kiran Kumar, B., Raj, M. A., Chander, N., & Kumar, B. R. (2023). Service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A comprehensive literature review. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(4S), 3457–3464.

- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (4th ed.). Andi Offset.
- Toding, L., Mahsyar, A., & Nursalim. (2024). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat*. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 12(1).
- Triyanti, I., Hannan, M., & Adnan, M. A. (2022). Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi, dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi*, 7(1), 56–65.
- Turner, M., Prasajo, E., & Sumarwono, R. (2022). The challenge of reforming big bureaucracy in Indonesia. *Policy Studies*, 43(2), 333–351.
- Widianto, N. (2023). Improving the effectiveness of public services through technology-based service innovations in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1), 155–162. <http://ojs.unm.ac.id/iap>
- Yanti, H. B., & Ardlillah, B. I. (2024). *The Impact of Audit Findings and Recommendation Follow-Up on Public Service Quality: An Empirical Investigation*. Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis, 19(2).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press; Collier Macmillan.