



Peran Kepuasan dalam Memediasi Kualitas Layanan Terpadu Satu Pintu terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu

Munafri¹, Syamsul Bahri Dg. Parani², Nur Hilal³

^{1,2,3} Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako, Indonesia

Email: munafrisakiman@gmail.com¹, syamsulbahridgparani@gmail.com², hilhal787@gmail.com³

* Penulis Korespondensi: munafrisakiman@gmail.com

Abstract. *This study aims to examine the effect of service quality of the One-Stop Integrated Service (PTSP) on the image of the Palu District Court, with user satisfaction as a mediating variable. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of all PTSP service users at the Palu District Court, with a sample of 180 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using the Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS–SEM) method with the assistance of SmartPLS version 4.0 software. The results showed that service quality had no significant direct effect on the image of the Palu District Court. In contrast, service quality had a significant effect on user satisfaction. User satisfaction also had a significant effect on the image of the Palu District Court. Furthermore, service quality had a significant indirect effect on the image of the Palu District Court through user satisfaction.*

Keywords: *Institutional Image; Mediation; PTSP; Satisfaction; Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap citra Pengadilan Negeri Palu dengan kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan PTSP Pengadilan Negeri Palu, dengan jumlah sampel sebanyak 180 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS–SEM) dengan bantuan software SmartPLS versi 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu. Sebaliknya, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Kepuasan pengguna layanan juga berpengaruh signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu. Selain itu, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu melalui kepuasan pengguna layanan.

Kata Kunci: Citra Lembaga; Kepuasan; Kualitas Layanan; Mediasi; PTSP.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan karena mencerminkan kemampuan instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan dan citra positif lembaga publik. Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik diatur melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang cepat, mudah, transparan, akuntabel, dan berkeadilan.

Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, Mahkamah Agung Republik Indonesia menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai standar pelayanan pada seluruh pengadilan. PTSP dirancang untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan administrasi

dalam satu lokasi pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih sederhana, efektif, dan efisien. Implementasi PTSP juga bertujuan meningkatkan transparansi, meminimalkan praktik percaloan maupun pungutan liar, serta memperkuat kualitas pelayanan kepada masyarakat pencari keadilan.

Pengadilan Negeri Palu telah mengimplementasikan PTSP sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan layanan masih menghadapi sejumlah kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain masih terbatasnya pengalaman sebagian petugas layanan, kecepatan pelayanan yang belum optimal, serta belum maksimalnya pengelolaan administrasi dan pencatatan data layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi PTSP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem pelayanan terpadu, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

Kualitas layanan merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik karena mampu menjelaskan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan evaluasi yang muncul setelah pengguna membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman yang diperoleh selama proses pelayanan. Kepuasan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena mencerminkan sejauh mana layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Indonesia, pengukuran kepuasan masyarakat telah diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang menetapkan sembilan unsur utama dalam Survei Kepuasan Masyarakat sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan publik.

Selain memengaruhi kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan juga berkontribusi terhadap pembentukan citra lembaga. Citra lembaga merupakan persepsi masyarakat yang terbentuk melalui pengalaman, informasi, dan interaksi dengan organisasi. Pada lembaga peradilan, citra yang positif menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem peradilan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya

diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan, tetapi juga sebagai strategi memperkuat legitimasi dan reputasi lembaga peradilan di mata masyarakat.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan maupun citra lembaga. Penelitian M. N. Taufik (2025), Umaternate et al. (2025), serta Lena dan Syahputra (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap citra lembaga. Beberapa penelitian tersebut juga mengindikasikan bahwa kepuasan berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme bagaimana kualitas layanan membentuk citra organisasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap lembaga tidak hanya dibentuk oleh kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga melalui tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menerima pelayanan.

Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan, dan citra lembaga pada sektor peradilan masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada sektor bisnis, rumah sakit, perguruan tinggi, maupun instansi pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian yang menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji peran mediasi kepuasan dalam konteks pelayanan pengadilan juga masih belum banyak dilakukan, khususnya pada pengadilan tingkat pertama di luar Pulau Jawa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan PTSP terhadap citra Pengadilan Negeri Palu dengan menempatkan kepuasan pengguna layanan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian pelayanan publik, khususnya mengenai mekanisme pembentukan citra lembaga peradilan melalui peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan. Selain itu, hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Pengadilan Negeri Palu dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat serta penguatan citra lembaga.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama dalam membentuk persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja lembaga publik. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang sebagai hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga mencerminkan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara

efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi indikator fundamental dalam mengevaluasi kinerja birokrasi pemerintah, sekaligus mencerminkan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

Kualitas layanan pada dasarnya merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang dirasakan. Layanan dinilai berkualitas apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna, yang pada akhirnya membentuk persepsi terhadap keunggulan suatu layanan (Parasuraman et al., 1988; Rachman, 2021; Zeithaml et al., 2023).

Dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan aspek penting karena mencerminkan hasil interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan serta menghubungkan kualitas pelayanan dengan persepsi terhadap lembaga. Dengan demikian, citra lembaga tidak akan terbentuk secara optimal apabila masyarakat belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Di Indonesia kepuasan masyarakat terhadap layanan lembaga-lembaga publik berdasarkan Kementerian PANRB merujuk pada “Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, kepuasan masyarakat diukur melalui 9 unsur pelayanan, yaitu: 1). Persyaratan pelayanan. 2). Prosedur. 3). Waktu penyelesaian. 4). Biaya/tarif pelayanan. 5). Produk spesifikasi jenis pelayanan. 6). Kompetensi pelaksana. 7). Perilaku pelaksana. 8). Penanganan pengaduan, saran, dan masukan. 9). Sarana dan prasarana. Kesembilan unsur tersebut mencerminkan aspek proses, sumber daya, serta hasil pelayanan yang secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Citra Lembaga dapat disimpulkan sebagai persepsi, kesan, dan pandangan publik terhadap suatu lembaga yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, serta komunikasi yang dilakukan lembaga dengan masyarakat. Citra yang positif mengindikasikan bahwa lembaga dianggap profesional, terpercaya, dan responsif, sedangkan citra negatif mengindikasikan adanya ketidakpuasan atau kurangnya kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Menurut Grunig (2013), citra lembaga merupakan persepsi yang terbentuk dalam benak publik berdasarkan pengalaman, informasi, dan interaksi yang mereka peroleh dari suatu lembaga. Persepsi tersebut terbentuk melalui proses komunikasi antara lembaga dan publiknya, baik melalui pelayanan yang diberikan, informasi yang disampaikan, maupun sikap dan perilaku aparatur lembaga dalam menjalankan tugasnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan, dan citra Pengadilan Negeri Palu. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hipotesis secara empiris melalui analisis hubungan kausal antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pengadilan Negeri Palu. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan PTSP yang memanfaatkan layanan administrasi selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 180 responden yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengguna layanan yang secara kebetulan datang ke PTSP dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi ketentuan analisis Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang merekomendasikan ukuran sampel memadai untuk mengestimasi model struktural.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian terdiri atas tiga konstruk utama, yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna layanan, dan citra lembaga. Variabel kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1990). Variabel kepuasan pengguna layanan diukur berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sedangkan variabel citra lembaga diukur menggunakan empat dimensi *Organization–Public Relationship* yang dikemukakan oleh Grunig (2013), yaitu *trust*, *commitment*, *relationship satisfaction*, dan *control mutuality*.

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4 melalui pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Evaluasi *outer model* dilakukan melalui pengujian validitas konvergen menggunakan nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE), validitas diskriminan menggunakan rasio *Heterotrait–Monotrait* (HTMT), serta pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Selanjutnya, evaluasi *inner model* dilakukan dengan menganalisis koefisien determinasi (R^2), koefisien jalur (*path coefficient*), ukuran kecocokan model (*Standardized Root Mean Square Residual* atau SRMR), serta pengujian hipotesis menggunakan prosedur *bootstrapping*. Pengujian mediasi dilakukan dengan menguji

signifikansi pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) kualitas layanan terhadap citra melalui kepuasan pengguna layanan pada tingkat signifikansi 5%.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

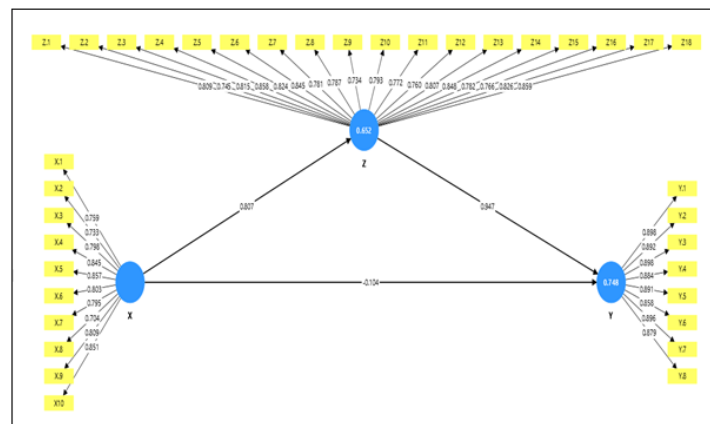
Analisis PLS SEM

Evaluasi model menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) merupakan salah satu tahapan krusial dalam analisis data yang bertujuan untuk memastikan bahwa hubungan antar variabel dalam model penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, evaluasi model PLS dilakukan melalui dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*), yang penjelasannya diuraikan sebagai berikut.

Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam analisis *SmartPLS / Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, *outer model* atau model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan antara variabel laten (konstruk) dengan indikator-indikator yang mengukurnya.

Dengan kata lain, dalam penelitian ini *outer model* digunakan untuk menilai apakah setiap indikator (item pertanyaan dalam kuesioner) benar-benar mampu mengukur konstruk yang diteliti, yaitu Kualitas Layanan (X), Kepuasan (Z), dan Citra (Y).



Gambar 1. Skema Outer Model

Sumber: Data diolah tahun 2026

Secara ringkas, hasil pengujian *convergent validity* pada model pengukuran menggunakan SmartPLS mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada variabel Kualitas Layanan (X), Citra (Y), dan Kepuasan (Z) dinyatakan valid. Hasil pengujian tersebut

ditunjukkan oleh seluruh nilai *outer loading* yang berada di atas kriteria minimum 0,70, dengan rentang nilai 0,704–0,898.

Variabel Kualitas Layanan (X) memiliki nilai *outer loading* sebesar 0,704–0,857, variabel Citra (Y) sebesar 0,858–0,898, dan variabel Kepuasan (Z) sebesar 0,734–0,859. Di antara ketiga variabel, Citra (Y) memiliki nilai *outer loading* paling tinggi, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikatornya paling kuat dalam merepresentasikan konstruk.

Secara keseluruhan, hasil ini membuktikan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga seluruh indikator layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0.635	Valid
Citra (Y)	0.787	Valid
Kepuasan (Z)	0.642	Valid

Sumber: Data diolah tahun 2026

Secara ringkas, hasil pengujian *Average Variance Extracted (AVE)* menggunakan *SmartPLS* mengindikasikan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi kriteria validitas konvergen, karena seluruh nilai AVE berada di atas batas minimum 0,50. Nilai AVE untuk Kualitas Layanan (X) sebesar 0,635, Citra (Y) sebesar 0,787, dan Kepuasan (Z) sebesar 0,642. Di antara ketiga variabel, Citra (Y) memiliki nilai AVE tertinggi, yang mengindikasikan kemampuan paling kuat dalam menjelaskan varians indikatornya. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan valid dan layak untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 2. *Discriminant Validity*

Variabel	Kualitas Layanan (X)	Citra (Y)	Kepuasan (Z)	Keterangan
Kualitas Layanan (X)				
Citra (Y)	0.690			Valid
Kepuasan (Z)	0.845	0.892		Valid

Sumber: Data diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian *discriminant validity* pada model pengukuran (*outer model*) menggunakan *SmartPLS*, diperoleh nilai korelasi antar konstruk Kualitas Layanan (X), Citra (Y), dan Kepuasan (Z) yang mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat diskriminasi yang baik. Pengujian *discriminant validity* bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian benar-benar berbeda dan tidak mengukur konsep yang sama.

Nilai korelasi antara Kualitas Layanan (X) dengan Citra (Y) sebesar 0,690, antara variabel Kualitas Layanan (X) dengan Kepuasan (Z) sebesar 0,845 dan antara Citra (Y) dengan Kepuasan (Z) sebesar 0,892. Hasil ini menindikasikan bahwa hubungan antar konstruk masih

berada dalam batas yang dapat diterima dan masing-masing variabel tetap memiliki karakteristik yang berbeda.

Secara keseluruhan, hasil pengujian discriminant validity mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Citra telah mampu dibedakan satu sama lain, sehingga model pengukuran dalam penelitian ini dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. *Cronbach's alpha*

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0.936	Reliabel
Citra (Y)	0.961	Reliabel
Kepuasan (Z)	0.967	Reliabel

Sumber: Data diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian *reliabilitas* menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* pada model pengukuran (*outer model*) dengan *SmartPLS*, seluruh variabel penelitian mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat baik. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut memiliki konsistensi internal yang tinggi.

Variabel Kualitas Layanan (X) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,936, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator pada variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi yang sangat tinggi dalam mengukur konstruk Kualitas Layanan. Variabel Citra (Y) memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,961, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat kuat dan mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan mampu mengukur konstruk secara konsisten.

Selanjutnya, Variabel Kepuasan (Z) memperoleh nilai 0,967, yang juga mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai ini menegaskan bahwa indikator-indikator pada variabel kepuasan memiliki konsistensi yang sangat baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur.

Secara keseluruhan, hasil pengujian *Cronbach's Alpha* mengindikasikan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Kualitas Layanan (X), Kepuasan (Z), dan Citra (Y), memiliki nilai di atas batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 4. *Composite reliability*

Variabel	Composite reliability (ρ_c)	Keterangan
Kualitas Layanan (X)	0.945	Reliabel
Citra (Y)	0.967	Reliabel
Kepuasan (Z)	0.970	Reliabel

Sumber: Data diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas konstruk menggunakan *Composite Reliability* (ρ_c) pada model pengukuran (*outer model*) dengan *SmartPLS*, seluruh variabel penelitian mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Composite Reliability* $> 0,70$, yang menandakan bahwa indikator-indikator dalam konstruk tersebut mampu mengukur variabel secara konsisten.

Variabel Kualitas Layanan (X) memperoleh nilai *Composite Reliability* (ρ_c) sebesar 0,945, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator pada variabel ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk Kualitas Layanan. Variabel Citra (Y) memperoleh nilai *Composite Reliability* (ρ_c) sebesar 0,967, yang mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada variabel Kepuasan memiliki reliabilitas yang sangat kuat dan mampu mengukur konstruk secara konsisten.

Untuk variabel Kepuasan (Z) memperoleh nilai 0,970, yang juga mengindikasikan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai tersebut menandakan bahwa indikator-indikator pada variabel Kepuasan memiliki konsistensi yang sangat baik dalam merepresentasikan konstruk yang diukur.

Secara keseluruhan, hasil pengujian *Composite Reliability* (ρ_c) mengindikasikan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu Kualitas Layanan (X), Citra (Y), dan Kepuasan (Z), memiliki nilai di atas batas minimum 0,70, sehingga seluruh konstruk dinyatakan sangat reliabel dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Model Struktural (Inner Model)

Dalam analisis PLS-SEM menggunakan *SmartPLS*, pengujian model struktural (*inner model*) bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten (konstruk) dalam model penelitian serta menguji seberapa kuat pengaruh antar variabel tersebut.

Tabel 5. R- Square

Variabel	R-square
Citra (Y)	0.748
Kepuasan (Z)	0.652

Sumber: Data diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian *R-square* (R^2) pada model struktural (*inner model*) menggunakan *SmartPLS*, diperoleh nilai *R-square* untuk variabel Citra (Y) sebesar 0,748 dan variabel Kepuasan (Z) sebesar 0,652. Nilai *R-square* digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen dalam model penelitian.

Nilai *R-square* sebesar 0,652 pada variabel Kepuasan (Z) mengindikasikan bahwa sebesar 65,2% variasi pada variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang

memengaruhinya dalam model, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Adapun nilai *R-square* sebesar 0,748 pada variabel Citra (Y) mengindikasikan bahwa sebesar 74,8% variasi pada variabel Kepuasan dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model, sedangkan sisanya sebesar 25,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Secara keseluruhan, kedua nilai *R-square* tersebut berada pada kategori moderat hingga kuat, terutama pada variabel Citra (Y) yang mendekati kategori kuat. Hasil pengujian tersebut mengindikasikan bahwa model struktural dalam penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Tabel 6. Model Fit – SRMR

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.062	0.062

Sumber: Data diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil pengujian *Goodness of Fit* menggunakan indikator *Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)* pada model struktural (*inner model*) dengan SmartPLS, diperoleh nilai SRMR pada *saturated model* sebesar 0,062 dan pada *estimated model* juga sebesar 0,062.

Nilai SRMR digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara matriks korelasi yang diamati dengan matriks korelasi yang diprediksi oleh model. Suatu model dinyatakan memiliki *good fit* apabila nilai $SRMR < 0,08$ dan $SRMR < 0,10 \rightarrow$ masih dapat diterima dalam beberapa literatur sebagai *acceptable fit* (Hair et al., 2022).

Karena nilai SRMR sebesar 0,062 pada kedua model berada di bawah batas kriteria 0,08, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki tingkat kecocokan yang baik (*good fit*). Hasil pengujian tersebut menindikasikan bahwa model yang dibangun mampu merepresentasikan data empiris dengan baik serta memiliki tingkat residual yang rendah.

Secara keseluruhan, hasil pengujian SRMR mengindikasikan bahwa model struktural dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, karena telah memenuhi kriteria *goodness of fit*.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan software SmartPLS versi 4.0. Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil *bootstrapping* pada model struktural (*inner model*), khususnya dengan melihat nilai *path coefficients*, *t-statistics*, dan *p-values* untuk setiap hubungan antarvariabel yang dihipotesiskan.

Metode *bootstrapping* digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar konstruk dengan melakukan resampling terhadap data sampel dalam jumlah tertentu. Teknik ini dipilih karena PLS-SEM tidak mensyaratkan asumsi normalitas data yang ketat, sehingga mampu meminimalkan permasalahan akibat ketidaknormalan data penelitian.

Menurut Hair et al. (2022), keputusan terhadap hipotesis penelitian dilakukan berdasarkan Kriteria yang umum digunakan untuk uji dua arah (*two-tailed*) pada $\alpha = 5\%$ adalah nilai *t-statistics* $> 1,96$ dan *p-values* $< 0,05$ pada tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian *bootstrapping* menggunakan SmartPLS 4.0 selanjutnya disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Path Coefficients

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X -> Z	0.807	0.807	0.035	23.148	0.000
Z -> Y	0.947	0.948	0.064	14.717	0.000
X -> Y	-0.104	-0.105	0.070	1.491	0.136

Sumber: Data diolah tahun 2026

Pengujian hubungan mediasi untuk mengetahui apakah variabel Kepuasan (Z) berperan signifikan dalam memediasi pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Citra (Y) dilakukan dengan menganalisis nilai *Indirect effect* atau *Specific Indirect effects* yang diperoleh dari hasil *Bootstrapping* pada SmartPLS.

Tabel 8. Indirect effect

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X -> Z -> Y	0.764	0.765	0.069	11.038	0.000

Sumber: Data diolah tahun 2026

Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dilakukan Pengujian hipotesis 1 berupa Pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan (Z). Nilai koefisien jalur (Original Sample/O) Pengaruh X $\rightarrow$ Z sebesar 0,807, menindikasikan arah pengaruh positif dan signifikan. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan responden cenderung meningkat secara signifikan.

Nilai *t-statistics* sebesar 23,148 ($> 1,96$) dan *p-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri

Palu, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna layanan. Kualitas layanan yang diwujudkan melalui bukti fisik yang memadai, keandalan petugas, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan empati mampu memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi peradilan.

Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dilakukan pengujian hipotesis 2 berupa Pengaruh Kepuasan (Z) terhadap Citra (Y). Nilai koefisien jalur pengaruh $Z \rightarrow Y$ sebesar 0,947, mengindikasikan pengaruh positif. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan responden, maka citra organisasi akan meningkat secara sangat signifikan.

Nilai *t-statistics* sebesar 14,717 ($> 1,96$) dan *p-values* sebesar 0,000 ($< 0,05$) mengindikasikan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan berpengaruh signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu diterima.

Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas dilakukan pengujian hipotesis 3 berupa pengaruh Kualitas Layanan (X) terhadap Citra (Y) Nilai koefisien jalur pengaruh $X \rightarrow Y$ sebesar -0,104, yang mengindikasikan arah pengaruh negatif dan tidak signifikan. Ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak meningkatkan citra organisasi.

Nilai *t-statistics* sebesar 1,491 ($< 1,96$) dan *p-values* sebesar 0,136 ($> 0,05$) mengindikasikan bahwa hubungan ini tidak signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap citra ditolak.

Hasil ini mengindikasikan bahwa citra organisasi kemungkinan tidak dibentuk secara langsung oleh kualitas layanan, melainkan melalui faktor lain, salah satunya adalah kepuasan pengguna layanan.

Pengujian Hipotesis 4

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, pengaruh tidak langsung Kualitas Layanan (X) $\rightarrow$ Kepuasan (Z) $\rightarrow$ Citra (Y) memiliki nilai *Original Sample* (O) sebesar 0,764. Nilai koefisien ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap citra melalui kepuasan bersifat positif. Artinya, peran kepuasan memediasi kualitas layanan memperkuat citra Pengadilan Negeri Palu.

Nilai *t-statistics* sebesar 11,038, yang berarti lebih besar dari 1,96, serta *p-values* sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yang

menyatakan bahwa peran kepuasan berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu diterima.

Jika dikaitkan dengan hasil sebelumnya:

- a) $X \rightarrow Z$ = signifikan
- b) $Z \rightarrow Y$ = signifikan
- c) $X \rightarrow Y$ = tidak signifikan ($p = 0,136 > 0,05$)
- d) $X \rightarrow Z \rightarrow Y$ = signifikan

Maka jenis mediasi yang terjadi adalah mediasi penuh (*full mediation*). Artinya: Pengaruh kualitas layanan terhadap citra tidak terjadi secara langsung, melainkan harus melalui kepuasan terlebih dahulu.

Penentuan jenis mediasi dalam penelitian ini mengacu pada pendapat (Hair et al., 2022). yang menyatakan bahwa indirect-only mediation terjadi ketika pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) signifikan, sedangkan pengaruh langsung (*direct effect*) antara variabel independen dan variabel dependen tidak signifikan. Dalam literatur klasik, kondisi ini juga dikenal sebagai *full mediation*.

Dengan kata lain, meskipun peningkatan kualitas layanan belum tentu langsung membentuk citra positif Pengadilan Negeri Palu, kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat pencari keadilan, dan kepuasan inilah yang kemudian membentuk citra positif lembaga.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran variabel kepuasan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan terpadu satu pintu dan citra Pengadilan Negeri Palu. Berdasarkan hasil analisis data, fenomena empiris, serta landasan teori yang relevan, pembahasan selanjutnya disusun berdasarkan hipotesis penelitian yang telah diajukan.

Pengaruh Kualitas Layanan PTSP terhadap Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan software SmartPLS, diketahui bahwa Kualitas Layanan PTSP (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan (Y) pada Pengadilan Negeri Palu.

Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan juga didukung oleh nilai *R-square* variabel Kepuasan (Z) sebesar 0,652. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 65,2% variasi kepuasan pengguna layanan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan PTSP, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Secara substantif, temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan PTSP yang tercermin melalui kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, responsivitas petugas, keramahan, serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kebutuhan pengguna layanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan masyarakat pencari keadilan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

Berbagai studi empiris juga mengindikasikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, yang berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (Adnan et al., 2023; Agustina & Suryana, 2024; Satya et al., 2024; Veriana et al., 2024; Visza Adha & Tafonao, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (2023), kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan yang dibentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerima layanan dengan kinerja layanan yang mereka rasakan setelah layanan diterima.

Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, semakin positif evaluasi pelanggan terhadap layanan tersebut, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini juga memperkuat pandangan bahwa dalam sektor pelayanan publik, khususnya lembaga peradilan, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu kunci utama dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan.

Pengaruh Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan *software SmartPLS*, diketahui bahwa Kepuasan Pengguna Layanan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu (Y).

Besarnya kontribusi variabel kepuasan terhadap citra juga tercermin dari nilai *R-square* variabel Citra (Y) yang sebelumnya telah diperoleh pada model struktural. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa perubahan citra Pengadilan Negeri Palu secara substansial dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan pengguna layanan yang diterima masyarakat.

Secara substantif, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat pencari keadilan terhadap layanan yang diberikan, baik dari aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, keramahan petugas, kemudahan prosedur, maupun kenyamanan fasilitas, mampu membentuk persepsi positif terhadap institusi peradilan. Ketika pengguna layanan merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi, maka akan muncul kepercayaan, penilaian positif, dan penghargaan yang lebih baik terhadap lembaga peradilan.

Dengan demikian, citra Pengadilan Negeri Palu tidak hanya dibentuk oleh faktor eksternal seperti reputasi kelembagaan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung masyarakat saat menerima layanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu strategi penting dalam membangun dan mempertahankan citra positif lembaga peradilan di mata publik.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kepuasan merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan citra organisasi. (Andra & Soesanto, 2021; Irawan Hisanuddin, 2021; Lena & Syahputra, 2025; M. N. Taufik, 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori citra organisasi menurut Jefkins (2018) yang menyatakan bahwa citra lembaga merupakan kesan atau persepsi yang terbentuk dalam benak publik berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan evaluasi mereka terhadap organisasi.

Dengan demikian, pengalaman pelayanan yang positif akan mendorong terbentuknya persepsi yang baik terhadap lembaga. Hubungan tersebut mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepuasan pengguna layanan melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas perlu menjadi prioritas Pengadilan Negeri Palu sebagai strategi untuk membangun, memperkuat, dan mempertahankan citra lembaga yang positif di mata masyarakat.

Pengaruh Kualitas Layanan PTSP terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan software SmartPLS, diketahui bahwa Kualitas Layanan PTSP (X) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu (Y).

Hasil pengujian *path coefficients* menghasilkan nilai *original sample (O)* sebesar -0,104, yang mengindikasikan arah hubungan negatif dengan hubungan yang sangat lemah antara kualitas layanan PTSP dan citra Pengadilan Negeri Palu. Nilai koefisien jalur yang negatif mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan PTSP secara langsung tidak diikuti oleh peningkatan citra Pengadilan Negeri Palu. Namun, karena nilai koefisiennya kecil, pengaruh negatif tersebut tidak memiliki makna substantif yang kuat.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan PTSP belum mampu secara langsung membentuk citra positif Pengadilan Negeri Palu. Artinya, meskipun masyarakat menilai pelayanan PTSP cukup baik dari aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, dan responsivitas petugas, penilaian tersebut belum otomatis mengubah persepsi mereka terhadap citra Pengadilan Negeri Palu secara langsung.

Secara konseptual, citra lembaga merupakan konstruk yang lebih kompleks dibandingkan kualitas layanan. Citra tidak hanya dibentuk oleh pengalaman pelayanan saat ini,

tetapi juga oleh akumulasi persepsi publik dalam jangka panjang, termasuk reputasi institusi, kredibilitas organisasi, integritas aparatur, transparansi proses, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penegakan hukum. Dengan demikian, dalam konteks lembaga peradilan, masyarakat cenderung menilai citra tidak semata-mata dari kualitas pelayanan administratif, tetapi juga dari bagaimana lembaga tersebut menjalankan fungsi utamanya sebagai penegak hukum.

Hasil ini dapat dijelaskan oleh karakteristik responden penelitian yang merupakan pengguna layanan pengadilan dengan latar belakang kebutuhan layanan yang beragam, seperti perkara pidana, perdata, maupun layanan administrasi lainnya. Responden kemungkinan mampu membedakan antara pengalaman menerima pelayanan dengan persepsi terhadap citra kelembagaan. Artinya, meskipun mereka merasakan pelayanan yang baik, hal tersebut belum tentu secara otomatis mengubah pandangan mereka terhadap citra Pengadilan Negeri Palu secara keseluruhan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini mengindikasikan adanya kemungkinan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan citra tidak bersifat langsung, melainkan melalui variabel lain yang lebih dekat dengan evaluasi psikologis responden, yaitu kepuasan. Pola hubungan tersebut diperkuat oleh hasil penelitian yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap citra. Pola hubungan ini menegaskan bahwa masyarakat tidak serta-merta membentuk citra positif hanya karena menerima layanan yang baik, melainkan mereka terlebih dahulu merasakan kepuasan atas layanan tersebut, kemudian dari pengalaman puas itulah citra lembaga terbentuk.

Hasil penelitian ini berbeda dengan kebanyakan penelitian terdahulu yang mengindikasikan bahwa variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel citra (Andra & Soesanto, 2021; Irawan Hisanuddin, 2021; Lena & Syahputra, 2025; M. N. Taufik, 2025). Hasil penelitian ini justru menjadi novelty / temuan unik.

Menurut Tjiptono & Chandra (2011), kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Kepuasan yang terbentuk dari pengalaman pelayanan yang positif selanjutnya dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap organisasi, termasuk dalam pembentukan citra Lembaga

Dengan demikian, untuk meningkatkan citra Pengadilan Negeri Palu, peningkatan kualitas layanan PTSP perlu diarahkan tidak hanya pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada upaya menciptakan pengalaman layanan yang mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Pengaruh Kualitas Layanan PTSP terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu melalui Kepuasan Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil pengujian model struktural menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan software SmartPLS, diketahui bahwa Kualitas Layanan PTSP (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Pengadilan Negeri Palu (Y) melalui Kepuasan Pengguna Layanan (Z) sebagai variabel mediasi.

Hasil ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna layanan mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan PTSP dan citra pengadilan. Berdasarkan hasil pengujian sebelumnya, diketahui bahwa pengaruh langsung Kualitas Layanan PTSP terhadap Citra memiliki nilai koefisien -0,104 dengan p-values 0,136 ($> 0,05$), sehingga tidak signifikan. Namun, ketika melalui variabel kepuasan, pengaruh tersebut menjadi signifikan. Kondisi ini mengindikasikan adanya mediasi penuh (*full mediation*).

Artinya, kualitas layanan PTSP tidak secara langsung memengaruhi citra Pengadilan Negeri Palu, tetapi harus terlebih dahulu menciptakan kepuasan pada pengguna layanan. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan seperti kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, kejelasan informasi, responsivitas, dan keramahan petugas belum cukup untuk langsung membentuk citra positif lembaga. Kualitas layanan tersebut harus terlebih dahulu menghasilkan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat pencari keadilan.

Secara substantif, temuan ini mengindikasikan bahwa citra lembaga peradilan tidak hanya terbentuk dari pelayanan administratif yang baik, tetapi juga dari evaluasi emosional dan pengalaman positif yang dirasakan masyarakat setelah menerima pelayanan. Ketika pengguna layanan merasa puas karena kebutuhan dan harapannya terpenuhi, maka akan muncul persepsi positif, kepercayaan, serta penilaian yang baik terhadap lembaga peradilan.

Fenomena tersebut konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap citra organisasi melalui kepuasan, di mana kepuasan berperan sebagai variabel intervening (Lena & Syahputra, 2025; M. N. Taufik, 2025; Umaternate et al., 2025).

Dengan demikian, upaya peningkatan citra Pengadilan Negeri Palu akan lebih efektif apabila difokuskan pada peningkatan kualitas layanan PTSP yang mampu menghasilkan kepuasan pengguna layanan secara berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan merupakan mekanisme utama yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap pembentukan citra lembaga.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa (a) kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan, yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Selanjutnya, (b) kepuasan pengguna layanan berpengaruh signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu, sehingga peningkatan kepuasan pengguna mampu memperkuat citra lembaga. Sementara itu, (c) kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap citra Pengadilan Negeri Palu secara langsung, namun berpengaruh secara tidak langsung melalui kepuasan pengguna layanan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan citra Pengadilan Negeri Palu.

DAFTAR RUJUKAN

- Adnan, A. N., Nasrul, & Putera, A. (2023). Peran Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa SMKN 6 Kendari yang Dimediasi oleh Citra Sekolah (The Role of Service Quality on Student Satisfaction at SMKN 6 Kendari Mediated by School Image). *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi (JUMBO)*, 7(2), 399–410. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JUMBO>
- Andra, A. A., & Soesanto, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Kepuasan terhadap Minat Beli Ulang dengan Citra Toko sebagai Variabel Intervening. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(6), 2582. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.3099>
- Agustina, R., & Suryana, A. (2024). Peran kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Antapani Wetan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Grunig, J. E. (2013). *Excellence in public relations and communication management*. Routledge.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Irawan Hisanuddin, I. (2021). Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pengguna Motor Honda Matic Dan Dampaknya Terhadap Citra Merk Honda di Kota Baubau. *Jurnal Akademika Pendidikan Ekonomi*. <https://doi.org/10.21787/mp>
- Lena, L., & Syahputra, M. (2025). Analisis kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam membangun citra perusahaan. *Jurnal Manajemen*.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2010). *Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010–2035*. Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2024). *Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 114/DJU/SK.HM1.1.1/I/2024 tentang Pembaruan Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri*. Mahkamah Agung Republik Indonesia.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik (Cetakan Pertama)*. Tahta Media Group.
- Satya, I. P., Ananda, N., & Setiawan, P. Y. (2024). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Pelanggan GO-JEK Di Denpasar. *Jurnal Ekonomi*, 20(1), 14–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.31967/relasi.v20i1.646>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). Alfabeta.
- Taufik, M. N. (2025). Determinants of service quality, social media, and timeliness towards institutional image through customer satisfaction (Case study at DPMPTSP Bogor District). *Journal of Management and Business Research*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Publisher.
- Umaternate, R., Syarif, A., & Abdullah, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap citra BPJS Ketenagakerjaan melalui kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Veriana, D., Putra, A., & Nugroho, H. (2024). Peran kepuasan kerja dalam memediasi kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kinerja tenaga kesehatan pada klinik umum di Kota Serang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*.
- Visza Adha, H., & Tafonao, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Citra Swalayan Kota Padang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nias Selatan*, 7(1), 40–49. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JEB>