

Mediation Of Service Quality On The Effect Of Employee Performance On Community Satisfaction In The Telukjambe Timur District

Mediasi Kualitas Pelayanan Pada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kecamatan Telukjambe Timur

Silviana Nur Yuniawati^{1*}, Enjang Suherman², Flora Patricia Anggela³

Universitas Buana Perjuangan Karawang^{1,2,3}

mn19.silvianayuniawati@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, enjangsuherman@ubpkarawang.ac.id²

floraanggela@ubpkarawang.ac.id³

* Corresponding Author

ABSTRACT

This research is a quantitative study that aims to examine the effect of employee performance on public satisfaction through service quality. This study used a sample of 96 respondents who performed administrative services at the Telukjambe Timur District Office using an accidental sampling technique. In this study the questionnaire was measured using a Likert scale. The data analysis technique used is path analysis, t test and Sobel test using SPSS25. The results of this study indicate that: The results of the direct influence of employee performance on community satisfaction are 0.047, the results of the direct influence of employee performance on service quality are 0.833, the results of the direct influence of service quality on community satisfaction are 0.464 and the results of the indirect influence of employee performance on community satisfaction with quality service as a mediating variable of 0.386 with a total effect of 0.433.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengkaji pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden yang melakukan pelayanan administrasi Di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur dengan teknik *accidental* sampling. Dalam penelitian ini angket diukur melalui skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan ialah analisis jalur, uji t dan uji sobel dengan menggunakan SPSS25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Hasil pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,047, hasil pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 0,833, hasil pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,464 dan hasil pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi sebesar 0,386 dengan pengaruh total sebesar 0,433.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

1. Pendahuluan

Organisasi ialah kesatuan dari segala kegiatan yang berkaitan erat satu dengan yang lain secara terkoordinasi bertujuan supaya tercapai secara bersama. Pencapaian tersebut ialah tolak ukur keberhasilan dari suatu instansi. Instansi pemerintah ialah salah satu organisasi dalam bentuk pelayanan publik agar memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan instansi secara umum ialah memberikan kepuasan terhadap kebutuhan konsumen dengan menjalankan nilai-nilai tertentu. Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memberikan kepuasan kepada pengguna jasanya.

Kepuasan masyarakat ialah salah satu ukuran kinerja dalam sebuah instansi pemerintah sebagai bentuk untuk memenuhi tugas dan kewajiban pemerintah. Kepuasan masyarakat tercapai apabila masyarakat terlayani dengan baik dan puas terhadap pelayanan, yang berarti masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan dan harapkan. Kepuasan

masyarakat terbentuk dari bagaimana pegawai melayani masyarakat dan diukur berdasarkan tingkat pemenuhan harapan yang diperoleh masyarakat dari pelayanan tersebut.

Satu diantaranya dinas pemerintah yang menyampaikan pelayanan yakni Kecamatan Telukjambe Timur ialah satu dari 30 kecamatan yang ada di distrik Kabupaten Karawang. Kepuasan masyarakat bisa diistilahkan orang yang melalui rasa frustrasi maupun bahagia ditampakan kesetaraan buatan terhadap harapan aksi yang dilangsungkan oleh fungsionaris divisi pelayanan (Aswad et al., 2018). pegawai mesti punya alasan dengan kemampuan bakal didapati seberapa renggang kemahiran fungsionaris dalam keadaan menjalankan perintah yang ditimpakan kepadanya. Maka, dibutuhkan patokan yang transparan dan terkirakan juga dipastikan berdampingan untuk diangkat menjadi rujukan (Sinambela, 2017). Kualitas layanan bisa memotivasi orang untuk menciptakan jalinan berkepanjangan yang tangguh lantas dapat menambah kepuasan dan mengurangi ketidaksenangan masyarakat juga memiliki jalinan yang dekat dengan kepuasan dari masyarakat (Eliza, 2015). Mendapatkan kesetaraan antara fakta dan asa berdasarkan penyajian yang diperoleh (Rezha et al., 2013).

Namun, kenyataan yang terjadi kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pada Kecamatan Telukjambe Timur berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kepada masyarakat, masih belum optimal hal ini terlihat Ulasan kepuasan masyarakat kepada pelayanan di Kecamatan Telukjambe Timur Karawang. Terlihat dari hanya mendapatkan rating 2,6 tentu saja masih jauh dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat masih mengeluhkan tentang pegawai yang tidak ramah, prosedur pelayanan yang terkadang berbelit-belit, ketidaksesuaian jadwal pelayanan yang diberikan, kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang kurang memadai.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Kecamatan Telukjambe Timur bisa diamati bahwa lama penyajian SOP rata 2-3 minggu 1 SOP. Tetapi nyatanya praktik di lapangan bukan seperti itu, mengikuti dialog di lapangan semacam penanganan e-KTP lebih dari 2-3 minggu akan tetapi, beberapa bulan lamanya malahan terdapat beberapa tahun lamanya berakhir e-KTPnya. Masyarakat kerap kali mempersalahkan kelakuan aparat Kecamatan Telukjambe Timur, kerap kali masyarakat sampai untuk mendapatkan pelayanan tapi tak terdapat di tempatnya, walaupun waktu masih jam dinas.

Berdasarkan fenomena dan masalah beserta *gap research* di atas, peneliti ingin meneliti 1) pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat, 2) pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, 3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan 4) pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melewati kualitas pelayanan.

2. Metode Penelitian

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian Kantor Kecamatan Telukjambe Timur yang terletak di Jln. Raya Telukjambe No1, Telukjambe Timur, Karawang, Jabar 41361 dan waktu penelitian sejak bulan Oktober 2022 sampai Desember 2022.

Populasi dan Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* yaitu :

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

- n = jumlah sampel
- z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96
- p = maksimal estimasi = 0,5
- d = sampling error = 10%

melalui rumus diatas, dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan yaitu :

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus lemeshow, maka nilai sampel (n) sebesar 96 responden. Teknik sampling yang digunakan ialah *accidental sampling*.

Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yang digunakan yaitu :

Variabel bebas menurut (Sugiyono, 2018) variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ialah kinerja pegawai (X).

Variabel mediasi menurut (Sugiyono, 2018) variabel mediasi ialah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak diamati dan diukur. Variabel mediasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan (M).

Variabel terikat menurut (Sugiyono, 2018) variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini ialah kepuasan masyarakat (Y).

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

VARIABEL	PENGERTIAN	INDIKATOR	PENGUKURAN
Kinerja Pegawai (X)	Kinerja yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Sumber : (Kasmir, 2018)	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Tanggung Jawab 4. Kerja Sama 5. Inisiatif Sumber : (Mangkunegara, 2016)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (M)	Kualitas layanan ialah rangkaian bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang dapat memberikan kemampuan dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sumber : (Hermawan, 2018)	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Emphaty</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Responsiveness</i> 5. <i>Assurance</i> Sumber : (Mukarom, Zaenal dan WijayaLaksana, 2015)	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat ialah data dan	1. Persyaratan	Skala <i>Likert</i>

informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sumber : KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004	2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya atau Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan 9. Sarana dan Prasarana Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017
---	---

Sumber: Hasil Olahan Data, 2023.

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan metode kuesioner (angket terstruktur), yang diberikan kepada responden yakni masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan KK dan KTP di Kantor Kecamatan Telukjambe Timur. Angket ini untuk mendapatkan data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban dari responden bersifat kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dan dikur menggunakan skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2019), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukuran aspek pengaruh pelayanan dan kepercayaan digunakan skala *likert* dengan keterangan sebagai berikut :

Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)

Skor 4 untuk jawaban setuju (S)

Skor 3 untuk jawaban kurang setuju (KS)

Skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)

Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2016), uji validitas bertujuan menguji valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan pada kuesioner dapat menunjukkan suatu yang dapat diukur. Kriteria dinyatakan valid jika :

Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

Hasil $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Uji Reabilitas

Menurut (Sugiyono, 2016), suatu instrumen dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2015), uji normalitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya berdistribusi normal. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual dengan uji statistik non-parametrik *kolmogorov-smirnov* (K-S). Pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan ialah :

Jika nilai signifikansi > 0,05 maka berdistribusi normal.

Jika nilai signifikansi < 0,05 maka berdistribusi tidak normal.

Analisis Jalur

Menurut (Tesa Asashi, 2017) analisis jalur ialah perluasan dari analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur digunakan untuk menentukan pola hubungan antara tiga variabel atau lebih dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis. Dalam model regresi ini dinyatakan dengan fungsi sebagai berikut :

$$M = a + b_1X_1 + e \text{Substruktural 1}$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2Z + e \text{Substruktural 2}$$

Uji Hipotesis

Uji t (parsial)

Menurut (Sujarweni, 2015), uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan ketentuan :

$H_0: b_1 = b_2 = 0$ secara parsial tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

$H_a: b_1 = b_2 \neq 0$ secara parsial terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Sobel

Uji sobel dilakukan dengan cara menguji pengaruh langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (M) melalui variabel intervening, dimana pada penelitian ini yaitu mediasi kualitas pelayanan pada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Berikut rumus uji sobel :

$$Sab = \sqrt{b^2 \cdot sa^2 + a^2 \cdot sb^2 + sa^2 \cdot sb^2}$$

Dengan Keterangan :

Sab : Besarnya standar error pengaruh tidak langsung

a : jalur variabel independen (X) dengan variabel intervening (M)

b : jalur variabel intervening (M) dengan variabel dependem (Y)

sa : Standar error koefisien a

sb : Standaer error koefisien b

untuk menguji signifikaansi pengaruh tidak langsung, maka perlu mengitung nilai t dari koefisien dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{ab}{Sab}$$

Nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi.

3. Hasil Dan Pembahasan

Uji Validitas

Uji validitas yaitu derajat kemahiran serta kebenaran pengukur yang digunakan. Dibawah ini hasil uji validitas :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	X1	0,456	0,361	Valid
	X2	0,406		
	X3	0,545		
	X4	0,415		
	X5	0,457		
	X6	0,513		
	X7	0,424		
	X8	0,434		
	X9	0,490		
	X10	0,513		
	X11	0,673		
Kualitas Pelayanan (M)	M1	0,413	0,361	Valid
	M2	0,438		
	M3	0,522		
	M4	0,726		
	M5	0,800		
	M6	0,800		
	M7	0,556		
	M8	0,387		
	M8	0,387		
	M9	0,698		
	M10	0,560		
	M11	0,800		
	M12	0,627		
	M13	0,674		
	M14	0,556		
	M15	0,800		
	M16	0,810		
	M17	0,810		
	M18	0,579		
	M19	0,386		
M20	0,572			
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,402	0,361	Valid
	Y2	0,417		
	Y3	0,368		
	Y4	0,372		
	Y5	0,407		
	Y6	0,448		
	Y7	0,465		
	Y8	0,498		
	Y9	0,426		
	Y10	0,432		
	Y11	0,514		
	Y12	0,385		
	Y13	0,409		
	Y14	0,412		
	Y15	0,599		
	Y16	0,385		

Y17	0,514
Y18	0,506

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Pada table 1 menampakkan bahwa seluruh item dalam variabel kinerja pegawai, variabel kualitas pelayanan serta variabel kepuasan masyarakat untuk penilaian uji validitas data pada setiap itemnya sudah diperlihatkan layak atau valid. Sebab r hitung $>$ dari r tabel.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas yaitu memeriksa betul tidaknya informasi sampai dapat dipakai dalam memastikan kualitas dari hasil eksplorasi. Berikut tabel 3 hasil uji reabilitas :

Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Cronbach Alpha yang diisyaratkan	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	0,630	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (M)	0,868	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,719	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Pada table 3 menunjukkan bahwa semua item atau indikator pada variabel kinerja pegawai, variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat yang dipakai untuk memperkirakan hasil uji reliabilitas sudah dijelaskan bahwa data tertera reliabel. Semua item dinyatakan reliabel dikarenakan nilai *cronbach alpha* $>$ *cronbach alpha* yang disyaratkan (0,60).

Uji Normalitas

Uji normalitas agar memastikan data berdistribusi lumrah atau tidak. Berikut table 4 hasil uji normalitas :

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Masyarakat		
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	,0000000
	Std. Deviation ^b	4,21541552
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,055
	Negative	-,078
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Dalam table 4 menunjukkan bahwa uji normalitas yang sudah transformasi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan atas kepuasan masyarakat berdistribusi lumrah nilai sig. 0,173 $>$

0,05. Dinyatakan berdistribusi lumrah sebab nilai sig. tertera lebih besar ketimbang dengan taraf nilai probabilitasnya.

Path Analysis

Analisis yang dipakai untuk mengecek hipotesis yang sudah disampaikan yaitu antar variabel yang dihipotesiskan memakai analisis jalur. Variabel dikatakan berpengaruh ke variabel lain apabila nilai signifikansi dari kedua model $< 0,05$.

a. Path Analysis Pola I

Analisis jalur pola I menunjukkan dampak X terhadap M secara langsung. Berikut ini metode regresi linier sederhana :

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Jalur Pola 1 X terhadap M

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44,461	7,345		6,053	,000
	Kinerja Pegawai	,833	,163	,467	5,124	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Berdasarkan table diatas maka persamaan regresi dalam penelitian ini.

$$M = 44,461 + 0,833X$$

1. Nilai konstanta a sebesar 44,461 artinya bahwa jika tidak terdapat variabel kinerja pegawai = 0 maka kualitas pelayanan akan bernilai sebesar 44,461 satuan.
2. variabel kinerja pegawai sebesar 0,833 artinya bahwa setiap kenaikan variabel kinerja pegawai sebesar 1 satuan, maka nilai pada kualitas pelayanan akan naik 0,833 satuan.

Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t) Jalur Pola I

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) X Terhadap M Pola I

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44,461	7,345		6,053	,000
	Kinerja Pegawai	,833	,163	,467	5,124	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Pada tabel 6 hasil uji parsial diperoleh hasil bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja pegawai (5,124) $>$ nilai t_{tabel} (1,985). Nilai signifikansi untuk variabel kinerja pegawai (0,000) $<$ alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka tolak H_0 dan terima H_a untuk variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

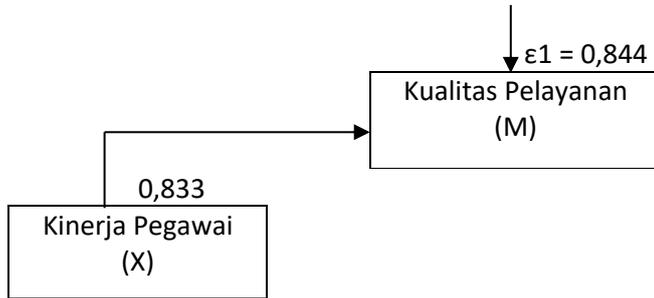
Tabel 7. Nilai Koefisien Determinasi (Adjusted R Square) X terhadap M Pola I

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,467 ^a	,218	,210	4,592	

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Berdasarkan table 7 terlihat besarnya nilai *Adjusted R Square* ialah 0,210. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 21% sementara sisanya 79% ialah kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Dengan demikian, diperoleh jalur pola struktur 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Pola Jalur 1

Sumber: Hasil Olahan Data, 2023.

$$\epsilon = \sqrt{1 - r^2}$$

$$\epsilon = \sqrt{1 - 0,218}$$

$$\epsilon = 0,844$$

b. Path Analysis Pola II

Dampak kinerja pegawai dan kualitas pelayanan atas kepuasan masyarakat secara langsung dengan menerapkan analisis model regresi linier berganda seperti dibawah ini :

Tabel 8. Hasil Uji Analisis Jalur Pola II X,M Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,766	6,571		4,682	,000
	Kinerja Pegawai	,047	,140	,032	,336	,737
	Kualitas Pelayanan	,464	,078	,565	5,925	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Berdasarkan table 8 maka persamaan regresi berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = 30,766 + 0,047X + 0.464M$$

1. Nilai konstanta a sebesar 30,766 artinya bahwa jika tidak terdapat variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan = 0 maka kepuasan masyarakat akan bernilai sebesar 30,766 satuan.
2. Variabel kinerja pegawai sebesar 0,047 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel kinerja pegawai sebesar 1 satuan, maka nilai pada kepuasan masyarakat akan naik 0,047 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.
3. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,464 yang artinya bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka nilai pada kepuasan masyarakat akan naik 0,464 satuan dengan asumsi bahwa variabel yang lain tetap.

Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t) Jalur Pola II

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) X,M Terhadap Y Pola II

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,766	6,571		4,682	,000
	Kinerja Pegawai	,047	,140	,032	,336	,737
	Kualitas Pelayanan	,464	,078	,565	5,925	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Pada tabel 9 terlihat hasil uji parsial diperoleh sebagai berikut :

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kinerja pegawai (0,336) < nilai t_{tabel} (1,985) atau nilai tidak signifikan untuk variabel kinerja pegawai (0,737) > alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka terima H_0 dan tolak H_a untuk variabel kinerja pegawai. Dengan demikian, secara parsial kinerja pegawai berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan (5,925) > nilai t_{tabel} (1,985) atau nilai signifikan untuk variabel kualitas pelayanan (0,000) < alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka tolak H_0 dan terima H_a untuk variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

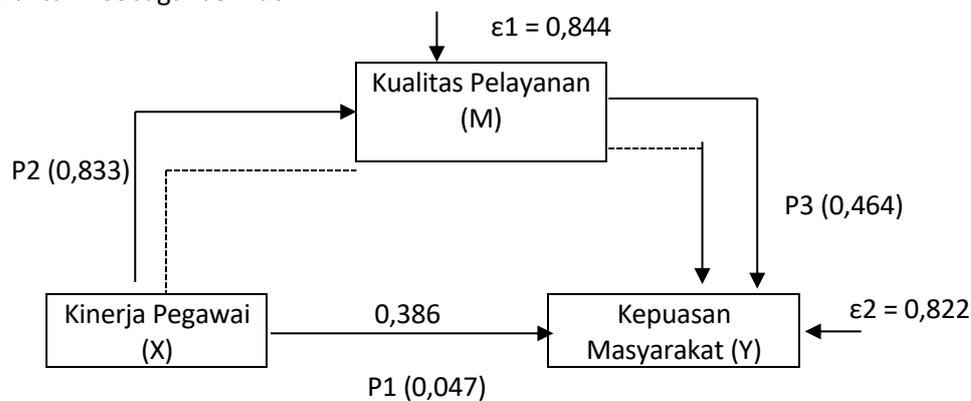
Tabel 10. Nilai Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) X,M Terhadap Y Pola II

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,581 ^a	,338	,324	3,485

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

Sumber : Hasil Diolah SPSS, 2023.

Berdasarkan table 10 terlihat besarnya nilai *Adjusted R Square* ialah 0,324. Hal ini menampakkan bahwa kontribusi pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ialah sebesar 32,4% sementara sisanya 67,6% ialah kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian. Dengan demikian, diperoleh jalur pola struktur II sebagai berikut :



Gambar 2. Pola Jalur Struktur II

Sumber : Hasil Olahan Data, 2023.

$$\epsilon = \sqrt{1 - r^2}$$

$$\epsilon = \sqrt{1 - 0,324}$$

$\varepsilon = 0,822$

Berdasarkan gambar 2, diketahui pengaruh langsung variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,047. Sedangkan, pengaruh tidak langsung kinerja pegawai melewati kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ialah perkalian antara nilai variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai yaitu $0,833 \times 0,464 = 0,386$. Maka pengaruh total yang diberikan kinerja pegawai terhadap keputusan pembelian ialah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yakni $0,047 + 0,386 = 0,433$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,047 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,386. Demikian, dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat lebih tinggi dipengaruhi kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan daripada kinerja pegawai secara langsung.

Uji Hipotesis Variabel Intervening

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya dapat diuji dengan uji sobel sebagai berikut :

$$Sab = \frac{\sqrt{b^2 \cdot sa^2 + a^2 \cdot sb^2 + sa^2 \cdot sb^2}}{Sab}$$

$$Sab = \frac{\sqrt{0,464^2 \cdot 0,163^2 + 0,833^2 \cdot 0,078^2 + 0,163^2 \cdot 0,078^2}}{0,100508}$$

$$Sab = 0,100508$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka t hitung untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung variabel kinerja pegawai atas variabel kepuasan masyarakat sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{ab}{Sab}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,833 \times 0,464}{0,100508} = 3,845$$

$$t_{tabel} = 1,985$$

Kemudian dari hasil tersebut bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,845 > 1,985$). Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memediasi hubungan sebab akibat antara kinerja pegawai atas kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat pada tabel 9 hasil uji hipotesis secara parsial (Uji t) X,M terhadap Y pola II dimana nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,336 < 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,737 > 0,05$, sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai bukan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh (Dewi, 2019) berjudul "Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat" dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} sebesar $1,311 < t_{tabel} 1,976$ dan nilai Sig, $0,192 > 0,05$.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terlihat pada tabel 6 hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) X terhadap M pola I dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,124 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh (H et al., 2021) berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di

Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat pada tabel 9 hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) X, M terhadap Y pola II dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,925 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ialah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh (Andriansyah et al., 2021) berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin” dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melewati Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti membuktikan bahwa adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melewati kualitas pelayanan. Hal ini diketahui pengaruh langsung variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat senilai 0,047. Sedangkan, pengaruh tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melewati kualitas pelayanan yakni perkalian antara nilai kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ialah $0,833 \times 0,464 = 0,386$. Maka pengaruh total yang diberikan kinerja pegawai terhadap ialah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung ialah $0,047 + 0,386 = 0,433$ dan dari uji sobel diketahui t_{hitung} sebesar 3,845 dan t_{tabel} sebesar 1,985 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan memediasi hubungan sebab akibat antara kinerja pegawai atas kepuasan masyarakat. Dan dapat peneliti buktikan bahwa pengaruh langsung lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh sebenarnya adalah pengaruh langsung.

Hasil penelitian ini didukung penelitian terdahulu oleh (Lisa & Nanik, 2019) berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan” dimana hasil penelitian ini menunjukkan Hal ini sejalan oleh penelitian yang dilaksanakan oleh bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan, kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat serta adanya pengaruh tidak langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

4. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat disimpulkan : 1) Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, 2) Kinerja pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, 3) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, 4) Kinerja pegawai yang dimediasi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Diketahui bahwa kinerja pegawai tidak berdampak secara langsung atas kepuasan masyarakat tetapi berdampak secara tidak langsung atas kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Disarankan untuk mencari variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara langsung.

Daftar Pustaka

- A.A., A. P. M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Andriansyah, M., Rahayu, I., & Enggok, M. S. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin. 1*.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2). <https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.681>
- Dewi, A. S. & M. (2019). Pengaruh Kompetensi, komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 3(1), 1249–1259. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i3.34954>
- Eliza, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. 7(1)*, 65–73.
- H, R. Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung | 680*. 680–687.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: *KEP/25/M.PAN/2/2004*. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat.
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 744–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Mukarom, Zaenal dan WijayaLaksana, M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Penerbit Pustaka Setia.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1(5)*, 981–990.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sadewa, H. (2018). Analisis Proses Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. (*Doctoral Dissertation, Faculty of Social Anad Political Sciences*).
- Sinambela. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Tesa Asashi, I. P. G. S. (2017). Peran Inovasi Produk Dalam Memediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(4), 1816–1845.