

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE ON COMMUNITY SATISFACTION THROUGH THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATIVE SERVICES AS A MEDIATION VARIABLE

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

¹⁾Sisilia Hakiki Jonh

sisiliahakikijonh25@gmail.com

²⁾Iwan Setya Putra

iwan@stieken.ac.id

³⁾Sura Klaudia

klaudia@stieken.ac.id

¹⁾Program Studi Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar

^{2,3)}Program Studi Akuntansi STIE Kesuma Negara Blitar

Abstract

This research aims to analyze the influence of employee performance on community satisfaction through service quality as a mediating variable at the Sidorejo village office. This type of research is quantitative research. Data collection was carried out using a questionnaire, the data was analyzed using path analysis. The sample in this research was 100 respondents. The data analysis methods used are descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, classical assumption test, path analysis with the help of the SPSS version 21 program. The findings of this research are 1) employee performance has a significant and direct effect on the quality of village office services Sidorejo. 2) employee performance has a significant and direct effect on the satisfaction of the Sidorejo village community. 3) service quality has a significant and direct effect on the satisfaction of the Sidorejo village community. 4) employee performance on community satisfaction does not influence (does not mediate) service quality. These findings provide input that good employee performance will create community satisfaction. Optimal service quality will create satisfaction for the community

Keywords: *Employee Performance, Community Satisfaction, Service Quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi pada kantor desa Sidorejo. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, data tersebut dianalisis dengan analisis jalur (path). Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis jalur (path) dengan bantuan program SPSS versi 21. Temuan penelitian ini adalah 1) kinerja pegawai berpengaruh signifikan dan secara langsung terhadap kualitas pelayanan kantor desa Sidorejo. 2) kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan dan secara langsung pada kepuasan masyarakat desa Sidorejo. 3) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan secara langsung pada kepuasan masyarakat desa Sidorejo. 4) kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat tidak berpengaruh (tidak memediasi) kualitas pelayanan. Temuan ini memberikan masukan bahwa kinerja pegawai yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan yang optimal akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pada lembaga pemerintahan kinerja pegawai akan dipandang oleh masyarakat sebagai tolak ukur yang akan dinilai sebagai hal yang penting bagi masyarakat, apakah pegawai tersebut menjalankan tugas dengan baik atau tidak. Kemampuan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya (Debby, 2010). Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik

terhadap tugas dan tanggap terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat tentunya mendukung keberhasilan instansi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah. Administrasi kependudukan digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan penataan, penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Pelayanan adminduk ini digunakan untuk penerbitan dokumen misalnya penerbitan Kartu Keluarga, *e-KTP*, Akta kematian, akta kelahiran, Kartu Identitas Anak, Akta perkawinan dan Akta perceraian. Pelayanan publik harus mudah didapat di setiap daerah dan benar-benar dapat dirasakan oleh seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut dan merakyat kepada seluruh masyarakat

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Pangoestoti, 2016). Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan masyarakat akan semakin puas. Secara umum masyarakat akan merasakan kepuasan jika mendapat pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Apabila mereka memperoleh kepuasan atas pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan dari masyarakat akan timbul (Rianti S, 2019). Kepuasan yang diterima masyarakat merupakan tolak ukur kinerja yang dapat digunakan oleh lembaga pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Persepsi publik yang beragam akan muncul ketika masyarakat dapat memenuhi berbagai kepentingan terkait layanan di lembaga pemerintah.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Desa Sidorejo yang mana kinerja pegawai belum maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pengunjung saat akan mengurus surat atau melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat juga sering mengeluh karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, misalnya kurangnya petugas yang paham dengan syarat-syarat untuk mengurus adminduk sehingga menghambat kepastian jadwal pelayanan, terkadang pegawai yang dicari tidak ada di kantor sehingga harus membuat janji dengan pegawai yang bersangkutan, kurang ramahnya pegawai ketika ada pengunjung datang, pegawai kurang tanggap, ruang tunggu yang kurang memadai dan pegawai kurang rapi misalnya ketika di kantor memakai sandal. Maka penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi pada Kantor Desa Sidorejo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar.

Tujuan Penelitian

Dari pemaparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Sidorejo
2. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada masyarakat desa Sidorejo
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo.

4. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di desa Sidorejo melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi pada masyarakat desa Sidorejo

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah tingkat pencapaian prestasi pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dan dengan tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Sedangkan menurut Amir M. F bahwa “kinerja adalah perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat, atau bagi diri sendiri” (Amir, 2018).

Menurut Mangkunegara “kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” (Mangkunegara, 2016).

Kinerja pegawai merupakan ukuran prestasi atau keberhasilan yang dicapai dari suatu kegiatan yang telah dilakukan atau direncanakan berdasarkan sumber daya yang dimiliki dalam suatu periode tertentu. Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk memotivasi pegawai agar dapat mencapai sasaran atau target organisasi yang ditetapkan. (Manane, 2020)

Indikator kinerja pegawai merupakan syarat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pencapaian hasil kinerja pegawai (Robbins, 2016). Indikator kinerja pegawai menurut Robbins (2016) adalah kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur masyarakat untuk mencapai kepuasan atas pelayanan yang diberikan, jika kualitas pelayanan yang diberikan baik maka akan memberikan citra positif pada perusahaan begitu juga sebaliknya, jika perusahaan memberikan pelayanan kurang memuaskan maka perusahaan akan mendapatkan citra negatif dari masyarakat. Menurut Syapriani, “kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dan untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut” (Syapriani, 2020).

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Rianti, Rusli, dan Yuliani, Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat (Rianti S, 2019).

Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) (Tjiptono, 2019).

Administrasi Kependudukan

Menurut Rahman “administrasi adalah kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dsb) (Rahman, 2017). Pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

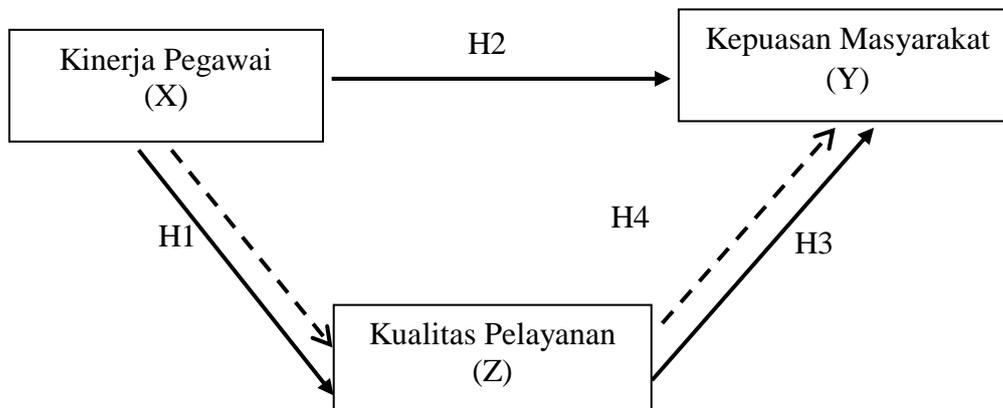
pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Ana “kepuasan masyarakat digunakan untuk hasil evaluasi yang didapatkan dari pelayanan dan pengalaman pemakaian produk /jasa (Anna, 2019). Jika hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa, kurang puas bahkan tidak puas. Namun jika pelayanan sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas dan jika kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas”.

Indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat adalah persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan

Hubungan Antar Variabel



Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang bertujuan untuk memberikan pedoman dalam pokok permasalahan, berdasarkan hubungan antar variabel yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H1: kinerja pegawai berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kualitas pelayanan
- H2: kinerja pegawai berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan masyarakat
- H3: kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung dan positif terhadap kepuasan masyarakat
- H4: kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan

METODE

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Sidorejo yang beralamatkan di Jalan Pahlawan Sari No. 04.A/II Desa Sidorejo Kecamatan Doko Kabupaten Blitar. Sedangkan waktu pelaksanaannya selama 3 bulan terhitung mulai 24 Mei sampai dengan 31 Juli 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti suatu populasi dan sampel tertentu, di mana pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015). Metode kuantitatif digunakan karena penulis ingin menguji hipotesis penelitian.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa Sidorejo Kabupaten Blitar yang berjumlah 4.131 orang dan yang pernah merasakan kinerja pegawai dan mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling dengan teknik sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data (Sugiyono, 2015).

Adapun cara mengukur jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

N = jumlah populasi

e = standar error (10%)

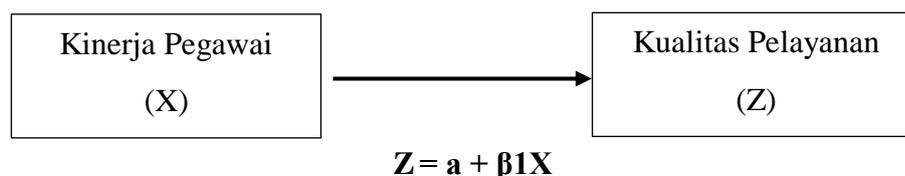
sehingga diperoleh:

$$n = \frac{n = N/ 1+Ne^2}{4.131}$$

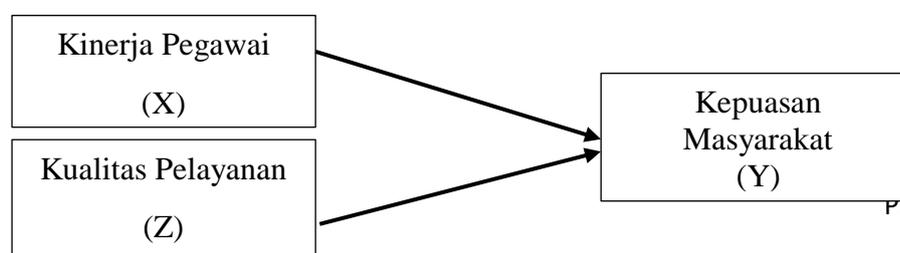
$$n = \frac{1 + 4.131 (0.1)^2}{n = 98,6 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyabar kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis jalur (path analysis), uji hipotesis (uji T dan koefisien determinasi). Menurut Vinsesnsius (Vinsensius, 2023), digunakan model persamaan jalur struktural pertama, sebagai berikut:



model persamaan jalur sturuktural kedua, sebagai berikut:



$$Y : a + \beta_1X + \beta_2Z$$

Keterangan:

- X : Kinerja Pegawai
- Y : Kepuasan Masyarakat
- Z : Kualitas Pelayanan
- a : Konstanta
- β_1 - β_2 : Koefisien Regresi

PEMBAHASAN

Sejarah Desa Sidorejo

Sejarah Desa Sidorejo turun menurun oleh Ketua tokoh masyarakat bahwa Desa Sidorejo dibentuk tahun 1958 oleh kelompok orang yang merupakan pendatang dari berbagai Desa. Sebelum menjadi sebuah Desa dahulunya adalah perkebunan karet milik Hindia Belanda, kemudian dari pendatang tanah bekas perkebunan tersebut di jadikan lahan untuk pemukiman dan pertanian.

Konon menurut cerita yang telah banyak beredar di masyarakat warga Desa Sidorejo yang dikuatkan dengan keterangan dari sesepuh desa bernama Parto Katiman (89 tahun) mantan perangkat Desa Sidorejo yang tadinya menjabat sebagai Jogoboyo Dusun Sidorejo, setelah adanya pembukaan lahan untuk perkampungan kelihatan bahwa penduduk yang datang sangat banyak dan akhirnya tercetuslah nama sebuah Desa yaitu Desa Sidorejo yang bermakna Sido adalah jadi, rejo adalah ramai, yang gemah ripah lohjinawi.

Pada awalnya desa Sidorejo terdiri dari 3 dusun yaitu dusun Sidorejo, Dusun Klakah Agung dan Tlogorame. Kemudian pada tahun 1960 terjadi pemekaran wilayah Dusun. Sehingga sekarang desa Sidorejo terdiri dari 4 dusun, yaitu dusun Sidorejo, Klakah, Tlogoarum dan Sumberarum.

Deskripsi Responden Penelitian

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Responden	Presentase
Laki-laki	28	28%
Perempuan	72	72%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 28 orang atau 28% berjenis kelamin laki-laki dan 72 orang atau 72% berjenis kelamin perempuan.

Tabel 2. Usia

Usia	Responden	Presentase
17-25 tahun	51	51%
26-45 tahun	31	3%
>46 tahun	18	18%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 52 orang atau 52% berusia 17-25 tahun, 30 orang atau 30% berusia 26-45 tahun, dan 18 orang atau 18% berusia >45 tahun.

Tabel 3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Responden	Presentase
SMP/MTs	16	16%
SMA/SMK Sederajat	55	55%
Diploma (D1,D2,D3)	7	7%
Sarjana (S1)	20	20%
Magister (S2)	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 16 orang atau 16% berpendidikan terakhir SMP/MTs, 55 orang atau 55% berpendidikan terakhir SMA/SMK Sederajat, 7 orang atau 7% berpendidikan terakhir Diploma (D1,D2,D3), 20 orang atau 20% berpendidikan terakhir Sarjana (S1), dan 2 orang atau 2% berpendidikan terakhir Magister (S2).

Tabel 4. Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Presentase
Petani	6	6%
Pedagang	6	6%
Wiraswasta	9	9%
Ibu rumah tangga	26	26%
Karyawan/Pegawai	28	28%
ASN	4	4%
Pelajar/mahasiswa	21	21%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 28 orang atau 28% bekerja sebagai Karyawan/pegawai, 26 orang atau 26% bekerja sebagai ibu rumah tangga, 21 orang atau 21% bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 9 orang atau 9% bekerja sebagai wiraswasta, 6 orang atau 6% bekerja sebagai petani dan pedagang, dan 4 orang atau 4% bekerja sebagai ASN.

Menurut Vinsensius, uji deskriptif digunakan untuk mengetahui komposisi jawaban responden, sehingga diketahui secara pasti berapa responden yang menjawab Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju dan nilai rata-rata jawaban responden (Vinsensius, 2023). Pada variabel kinerja pegawai diperoleh hasil analisis deskriptif adalah nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,59 terdapat pada indikator kualitas kerja, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah 3,21 pada indikator ketepatan waktu. Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil analisis deskriptif dengan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,61 pada indikator empati, sedangkan untuk nilai rata-rata terendah pada indikator kehandalan yaitu sebesar 3,47. Pada variabel kepuasan masyarakat diperoleh hasil analisis deskriptif dengan nilai rata-rata tertinggi pada indikator prosedur pelayanan sebesar 3,49, sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,23 pada indikator waktu pelayanan.

Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas

Menurut Vinsensius, uji validitas digunakan untuk menilai kelayakan kuesioner (instrumen) apakah item (poin) pertanyaan layak digunakan (benar/valid) atau tidak layak digunakan (Vinsensius, 2023). Uji validitas yang dilakukan penulis diukur menggunakan program SPSS versi 21. Berdasarkan hasil uji validitas semua item pernyataan yang ada dalam variabel kinerja pegawai (X) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas pada program SPSS versi 21 semua item pernyataan yang ada dalam variabel kualitas pelayanan (Z) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji validitas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

Menurut Vinsensius, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen (kuesioner) yang digunakan dapat dipercaya (reliabel) atau tidak (Vinsensius, 2023).

Tabel 5. Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
X	0,718	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,718 > 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kinerja pegawai (X) dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Z)

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Z	0,789	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 6 hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,789 lebih besar dari 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Z) dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha	Keterangan
Y	0,843	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,843 lebih besar dari 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Hasil pengujian normalitas menggunakan program SPSS versi 21, sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		4
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000

	Std. Deviation	3,91319767
	Absolute	,088
Most Extreme Differences	Positive	,088
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,881
Asymp. Sig. (2-tailed)		,419
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah (2023)

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* pada tabel 8 didapatkan hasil Asymp. Sig (2- tailed) > 0,05 yaitu 0,419. Maka dapat dikatakan jika data yang digunakan berdistribusi normal. Hasil pengujian multikoleniaritas menggunakan program SPSS

Tabel 9. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
(X)	0,507	1,973	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
(Z)	0,507	1,973	Tidak terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel uji multikolinearitas pada tabel 9 dapat disimpulkan bahwa variabel (X) dan (Z) tidak terjadi gejala multikolinearitas, ditunjukkan dari nilai *tolerance* 0,507 > 0,1 dan nilai VIF 1,973 < 10,00.

Hasil uji heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot pada struktural pertama dan kedua menunjukkan bahwa setiap pengujian bebas dari heteroskedastisitas heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu y dan penyebaran data tidak ada pola yang jelas (menyebar). Sehingga penelitian ini bisa diterima dan melanjutkan pengujian hipotesisnya

Analisis Jalur

Hasil pengujian analisis jalur peramaan substruktur petama dapat dilihat dalam tabel 10 berikut:

Tabel 10. Analisis Jalur Persamaan Substruktur Pertama

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
		B	Std. Error			
1	(Constant)	9,504	2,642		3,597	,001
	Kinerja Pegawai	,625	,064	,702	9,766	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 10, persamaan substruktur pertama dari hasil tersebut adalah seperti berikut:

$$Z = a + \beta 1X$$

Persamaan substruktur pertama bermakna nilai Beta kinerja pegawai → kualitas pelayanan = 0,702 dan signifikansi = 0,000 ($p < 0,05$)

Tabel 11. Analisis Jalur Persamaan Substruktur Kedua

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	3,408	4,418	,771	,442
	Kinerja Pegawai	,641	,141	,403	,000
	Kualitas Pelayanan	,794	,159	,445	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan tabel 11, persamaan substruktur kedua dari hasil tersebut adalah seperti berikut:

$$Y = a + \beta_1X + \beta_2Y$$

Persamaan substruktur kedua bermakna seperti berikut:

- a) Nilai Beta kinerja pegawai → kepuasan masyarakat = 0,403 dan signifikansi = 0,000 ($p < 0,05$)
- b) Nilai Beta kualitas pelayanan → kepuasan masyarakat = 0,445 dan signifikansi = 0,000 ($p < 0,05$)

Tabel 12. Analisis Jalur Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)
X → Z	0,702
X → Y	0,403
Z → Y	0,445
X → Z → Y	$0,702 \times 0,445 = 0,312$ ($0,403 > 0,312$)

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 12 diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,403 lebih besar dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,312.

Uji Hipotesis

Tabel 13. Uji T persamaan substruktur pertama

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	9,504	2,642	3,597	,001
	Kinerja Pegawai	,625	,064	,702	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer (Kuesioner), 2023

Tabel 14. Uji T persamaan substruktur kedua

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	3,408	4,418	,771	,442
	Kinerja Pegawai	,641	,141	,403	,000
	Kualitas Pelayanan	,794	,159	,445	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah (2023) SPSS 21

Tabel 15. Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)
X → Z	0,702
X → Y	0,403
Z → Y	0,445
X → Z → Y	$0,702 \times 0,445 = 0,312$ ($0,403 > 0,312$)

Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah (2023) SPSS 21

Hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Z) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 9,766 > 1,984$ (t_{tabel}), yang artinya **H1 diterima**. Hasil uji T (parsial) menunjukkan nilai signifikansi pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 4,533 > 1,984$ (t_{tabel}), yang artinya **H2 diterima**. Hasil uji T (parsial) nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 5,003 > 1,984$ (t_{tabel}), yang artinya **H3 diterima**. Hasil perkalian nilai koefisien beta pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Z) dengan nilai koefisien beta kualitas pelayanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu $0,702 \times 0,445 = 0,312$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung yaitu $0,403 > 0,312$, yang berarti **H4 ditolak**.

Besarnya pengaruh dapat diketahui dari nilai koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada persamaan substruktur pertama diperoleh hasil yaitu sebesar 0,493, yang berarti bahwa 49,3% variabel mediasi (kualitas pelayanan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kinerja pegawai). Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada persamaan substruktur kedua diperoleh hasil yaitu sebesar 0,612, yang berarti 61,2% variabel terikat (kepuasan masyarakat) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (kinerja pegawai) dan variabel mediasi (kualitas pelayanan).

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Artinya semakin baik kinerja pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa Sidorejo akan semakin maksimal.

Diketahui nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan indikator nomor 2 dimana pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP. Kinerja pegawai mempunyai pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan didukung oleh indikator ketepatan waktu, efektifitas, kualitas kerja karena indikator inilah membuat kualitas pelayanan menjadi semakin baik di kantor desa Sidorejo. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian dari Ratna, Darmawan, dan Sudewa (2021) yang menyatakan kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki hubungan sangat erat dengan kualitas pelayanan

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, yaitu kinerja pegawai terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Sidorejo Kecamatan Doko. Artinya semakin maksimal kinerja pegawai kantor

desa Sidorejo maka masyarakat semakin puas dan semakin positif pula citra kantor desa Sidorejo.

Diketahui hasil analisis deskriptif, rata-rata item pernyataan nomor 2 kinerja pegawai menyatakan bahwa masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan SOP. Kinerja pegawai menjadi salah satu parameter kepuasan masyarakat pada kantor desa Sidorejo, seorang pegawai kantor desa Sidorejo dituntut untuk melakukan kinerja yang baik dan memuaskan, misalnya memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP, menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan dengan tepat waktu. Masyarakat akan merasa puas ketika mendapat pelayanan yang baik dan maksimal dari pegawai kantor desa Sidorejo. Hasil penelitian tersebut konsisten dengan penelitian dari Prayogo dan Ismiyati (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pembahasan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan adminduk terdapat pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa Sidorejo Kecamatan Doko. Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka masyarakat akan merasa puas dan dapat memberikan citra yang positif pada kantor desa Sidorejo.

Diketahui yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah item ke delapan yaitu pegawai kantor desa Sidorejo tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan terkait persyaratan adminduk tanpa harus dimintai bantuan, yang berarti masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo tanggap memberikan bantuan kepada masyarakat terkait persyaratan adminduk. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dan mendatangkan kepuasan untuk masyarakat. Jadi pegawai kantor Sidorejo diharuskan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga masyarakat merasa puas. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian dari Sitanggung, Raka, dan Mardika yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan (Sitanggung, 2020).

Pembahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yaitu tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis yang dikerjakan dapat diketahui pengaruhnya secara langsung jauh lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai akan langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat tanpa harus terlebih dahulu mempengaruhi kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian data mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat melalui kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel mediasi (studi kasus kantor desa Sidorejo kecamatan Doko), dapat disimpulkan variabel kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa Sidorejo, variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat desa Sidorejo, variabel kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang berarti kinerja pegawai akan langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat tanpa harus terlebih dahulu mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, penulis mengemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan yaitu, (1) menyediakan kotak saran sebagai fasilitas untuk menyalurkan keluhan masyarakat terkait kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk pada kantor desa Sidorejo, (2) masyarakat kurang puas dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk yang diberikan,

misalnya jam kedatangan pegawai yang tidak tepat waktu dan pegawai yang kurang tanggap, ramah ketika ada masyarakat datang. Maka seharusnya kepala desa Sidorejo dapat memberikan contoh pada para pegawai dengan datang tepat waktu ke kantor dan pegawai diberikan masukan agar ramah dan tanggap ketika ada masyarakat datang, (3) kantor desa Sidorejo dapat mempertahankan aspek-aspek kinerja pegawai dan kualitas pelayanan untuk lebih meningkatkan kepuasan masyarakat desa Sidorejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M. (2018). *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan Konsep dan Penilaian Kinerja Di Perusahaan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anna, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bontobangun Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Univerisitas Muhammadiyah Makassar*, 72-98.
- Debby, S. I. (2010). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik Fakultas ISIP Universitas Garut Vol 18 No 2*, 220-229.
- Manane, D.R. (2020) 'THE EFFECTS OF JOB MOTIVATION , THE COMPETENCE OF HUMAN RESOURCES , THE DISCIPLINE OF LABOR FOR EMPLOYEE ' S PERFORMANCE IN OFFICIAL P3A KABUPATEN TTU DISTRICT Desmon Redikson Manane Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor iE : Jurnal Inspirasi', 2(1), pp. 1–14.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pangoestoti, R. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Universitas Maritim Raja Ali Haji*, 26-57.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Makassar: Sah Media.
- Rianti S, R. Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Vol 15 No 3*, 412-419.
- Robbins, S. (2016). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sitanggang, R. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik Vol 5 No1*, 72-82.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syapriani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Tamu Sebagai Variabel Interventing. *Jurnal Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 45-89.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andy.

Vinsensius. (2023). *Panduan Analisis Data Menggunakan Program SPSS, Smart PLS, dan Eviews*. Malang: Guepedia.