

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden

Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 120 orang masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Pada bagian ini tersaji mengenai deskripsi statistik tentang kondisi responden. Deskripsi responden ini memberikan beberapa informasi singkat tentang responden yang diteliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada responden. Pada penyebaran kuesioner di kantor kelurahan Jobokuto, semua responden bersedia mengisi kuesioner, sehingga diperoleh 120 kuesioner lengkap dan dapat diolah lebih lanjut.

Deskripsi karakteristik responden yang terlibat pada penelitian ini dapat dijelaskan pada empat aspek yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, serta keperluan pengurusan administrasi kependudukan.

5.1.1 Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin berdasarkan hasil survei penelitian ini dipaparkan pada bagian berikut:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	59	49.2
2	Perempuan	61	50.8
	Total	120	100.0

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Dari Tabel 5.1 dapat diketahui bahwa responden laki-laki terdapat sebanyak 59 orang (49,2%) dan responden perempuan sebanyak 61 orang (50,8%). Temuan tersebut menunjukkan bahwa warga Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara yang mengurus dokumen pada saat penelitian ini dilakukan sebagian besar adalah perempuan.

5.1.2 Usia

Karakteristik responden menurut tingkat usia dari hasil penelitian ini dipaparkan pada bagian berikut:

Tabel 5.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	<20 tahun	5	4.2
2.	21 - 30 tahun	34	28.3
3.	31 - 40 tahun	41	34.2
4.	41 - 50 tahun	29	24.2
5.	> 50 tahun	11	9.2
	Total	120	100.0

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tampilan data pada Tabel 5.2 menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak adalah usia 31 - 40 tahun sebanyak 41 responden (34,2%). Selanjutnya, responden dengan usia 21 -30 tahun sebanyak 34 responden (28,3%), usia 41 -50 tahun sebanyak 29 responden (24,2%), usia di atas 50 tahun sebanyak 11 responden (9,2%), dan paling sedikit responden dengan di bawah usia 20 tahun sebanyak 5 responden (4,2%). Hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa banyaknya warga berusia 31 – 40 tahun yang mengurus dokumen di kantor Kelurahan Jobokuto, karena pada usia ini, beberapa orang akan mengurus administrasi terkait keluarga, seperti

pernikahan, kelahiran anak, dokumen terkait pendidikan anak yang memerlukan berbagai dokumen resmi. Bagi orang yang mulai memiliki properti seperti rumah atau tanah, membutuhkan proses peralihan kepemilikan, perubahan data pemilik, atau pembuatan sertifikat tanah harus mengurus dokumen di kantor kelurahan.

5.1.3 Pendidikan

Penjelasan mengenai karakteristik responden menurut tingkat pendidikan responden dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	39	32.5
2.	SMP	46	38.3
3.	SMA	24	20.0
4.	Diploma	5	4.2
5.	S1	6	5.0
	Total	120	100.0

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir setingkat SMP yaitu sebanyak 46 responden (38,3%), selanjutnya diurutan kedua adalah responden berpendidikan SD sebanyak 39 responden (32,5%). Responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 24 orang (20,0%), pendidikan Diploma sebanyak 5 orang (4,1%) dan S1 sebanyak 6 orang (5,0%). Banyaknya warga dengan pendidikan SD dan SMP dapat dijelaskan bahwa kelurahan Jobokuto memiliki kultur wilayah pesisir pantai dimana sebagian besar warganya adalah nelayan, sehingga tidak banyak penduduk yang mengenyam pendidikan tinggi.

5.1.4 Keperluan Pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan

Karakteristik responden menurut keperluan responden untuk mengurus dokumen di kelurahan dari hasil penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 5.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1.	Surat pengantar pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga (KK)	22	18.3
2.	Surat pengantar perpindahan penduduk	19	15.8
3.	Surat pengantar nikah	12	10.0
4.	Surat pengantar izin keramaian	9	7.5
5.	Surat keterangan kelahiran	14	11.7
6.	Surat keterangan usaha	13	10.8
7.	Surat keterangan tidak mampu	31	25.8
	Total	120	100.0

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Pada Tabel 5.4 diketahui bahwa sebagian besar responden datang ke kantor kelurahan Jobokuto untuk mengurus Surat keterangan tidak mampu sebanyak 31 responden (25,8%). Responden mengurus Surat pengantar pembuatan atau perubahan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 22 responden (18,3%), dan paling sedikit mengurus Surat pengantar izin keramaian sebanyak 9 responden (7,5%). Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa paling banyak warga kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM). Surat tersebut dikeluarkan oleh pihak Kelurahan atau Desa yang diperuntukan bagi keluarga yang kurang mampu. SKTM dapat digunakan untuk membantu keluarga kurang mampu dalam mendapatkan keringanan biaya layanan kesehatan maupun pendidikan.

5.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Gambaran data yang diperoleh dari temuan hasil penelitian dapat dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Analisis ini dilakukan untuk melihat tanggapan responden mengenai pernyataan kuesioner terkait variabel-variabel penelitian. Data dijelaskan dengan memberikan bobot penilaian untuk setiap pernyataan dalam kuesioner. Jawaban kuesioner responden diberikan skor jawaban berikut:

1. Sangat Setuju (SS) skor 5
2. Setuju (S) skor 4
3. Kurang Setuju (KS) skor 3
4. Tidak Setuju (TS) skor 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1

Berdasarkan kriteria jawaban di atas, hasil deskripsi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

5.2.1. Variabel Kompetensi Pegawai (X1)

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada variabel Kompetensi Pegawai terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.5
Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai

No	Indikator	N	Min	Maks	Mean
X11	Pengetahuan	120	1	5	3.82
X12	Kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan	120	2	5	3.78
X13	Keahlian teknis	120	2	5	3.74
X14	Kemampuan mencari solusi	120	1	5	3.72
X15	Inisiatif dalam bekerja	120	1	5	3.69
Rata-rata keseluruhan					3.75

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai yang terdiri dari indikator pengetahuan, kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian teknis, kemampuan mencari solusi, dan inisiatif dalam bekerja diperoleh hasil analisis deskriptif dengan nilai rata-rata (*mean*) paling tinggi adalah indikator pengetahuan dengan nilai mean 3,82. Artinya, responden mempersepsikan bahwa pegawai di kantor di kelurahan Jobokuto memiliki pengetahuan yang baik tentang proses layanan. Indikator yang mendapatkan nilai paling rendah adalah indikator Inisiatif dalam bekerja dengan nilai mean 3,69. Hal ini dapat disebabkan karena tugas yang banyak sehingga membuat beban kerja pegawai berlebihan. Jika pegawai merasa terlalu banyak beban kerja, mereka mungkin kehilangan motivasi untuk mengambil inisiatif tambahan.

5.2.2. Variabel Kinerja Pegawai (X2)

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada variabel Kinerja Pegawai terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.6
Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

Item	Indikator	N	Min	Maks	Mean
X21	Kualitas kerja	120	1	5	3.63
X22	Ketepatan waktu	120	1	5	3.53
X23	Inisiatif	120	1	5	3.71
X24	Kemampuan	120	1	5	3.73
X25	Komunikasi	120	2	5	3.72
Rata-rata keseluruhan					3.66

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai yang terdiri dari indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi didapatkan hasil analisis deskriptif dengan nilai *mean* tertinggi adalah indikator Kemampuan dengan skor mean 3,73. Artinya, responden memiliki persepsi bahwa pegawai kantor kelurahan Jobokuto mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Indikator dengan skor mean paling rendah adalah Ketepatan waktu yaitu diperoleh skor 3,53. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat masih menilai waktu pelayanan pengurusan surat masih belum sesuai harapan masyarakat. Sebagai contoh, proses pembuatan Kartu Keluarga baru bisa diproses sekitar 1-2 minggu, atau bisa lebih jika ada kendala pada sistem IT yang bermasalah.

5.2.3. Variabel Kualitas pelayanan (Y1)

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7
Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan

Item	Indikator	N	Min	Maks	Mean
Y11	Bukti langsung (<i>tangibles</i>)	120	1	5	3.69
Y12	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	120	2	5	3.65
Y13	Keandalan (<i>reliability</i>)	120	2	5	3.72
Y14	Jaminan (<i>assurance</i>)	120	1	5	3.66
Y15	Empati (<i>emphaty</i>)	120	1	5	3.67
Rata-rata keseluruhan					3.68

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) dapat diketahui hasil analisis deskriptif dengan nilai *mean* tertinggi adalah indikator keandalan dengan skor mean 3,72. Hal ini memiliki makna bahwa pegawai mampu menyampaikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai proses pelayanan di kantor kelurahan Jobokuto. Hasil lainnya menunjukkan indikator dengan skor mean terendah adalah Daya tanggap yaitu diperoleh skor 3,65. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat merasa kurangnya respon pegawai terkait adanya keluhan masyarakat.

5.2.4. Variabel Kepuasan masyarakat (Y2)

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada variabel Kepuasan masyarakat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8
Deskripsi Variabel Kepuasan masyarakat

Item	Indikator	N	Min	Maks	Mean
Y21	Persyaratan	120	2	5	3.85
Y22	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	120	1	5	4.00
Y23	Waktu Penyelesaian	120	1	5	3.83
Y24	Biaya/Tarif	120	1	5	3.92
Y25	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	120	1	5	3.80
Y26	Kompetensi Pelaksana	120	1	5	3.69
Y27	Perilaku Pelaksana	120	2	5	3.84
Y28	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	120	1	5	3.78
Y29	Sarana dan Prasarana	120	2	5	3.81
Rata-rata keseluruhan					3.84

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tabel di atas menunjukkan bahwa variabel Kepuasan masyarakat yang terdiri dari indikator (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan (9) Sarana dan Prasarana didapatkan hasil analisis deskriptif dengan nilai *mean* tertinggi adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dengan skor 4,00. Artinya, masyarakat puas dengan layanan kantor kelurahan yang prosesnya sederhana dan tidak rumit. Indikator yang mendapatkan skor terendah adalah indikator Kompetensi Pelaksana yaitu diperoleh skor 3,69. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap kompetensi pegawai kelurahan dirasa masih kurang. Sebagai contoh, pegawai yang terlalu kurang cekatan dan memilih mengulur waktu dalam bekerja, sehingga membuat pekerjaan menjadi banyak dan tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini dapat dipandang bahwa pegawai tersebut kurang kompeten dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian terhadap instrumen dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas. Hasil pengujian instrumen dapat disajikan sebagai berikut:

5.3.1. Hasil Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilihat dari dua parameter, yaitu nilai loading faktor dan nilai AVE. Nilai loading faktor diperoleh dari *confirmatory factor analysis*

dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis*) merupakan tahap pengukuran terhadap dimensi yang menyusun variabel laten. Hasil analisa faktor konfirmatori variabel dapat disajikan berikut:

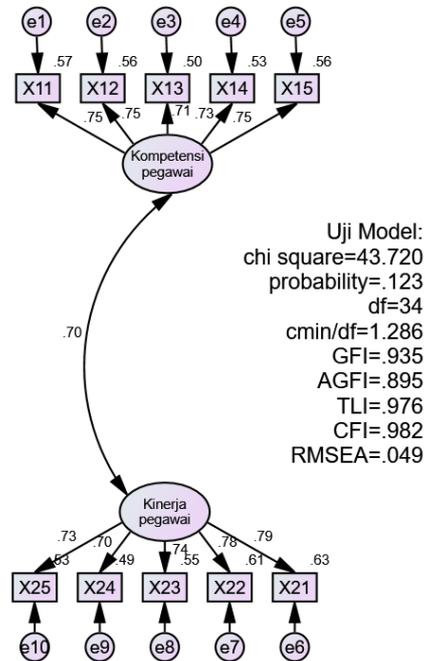
5.3.1.1. Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Loading Faktor

Pengujian analisis faktor konfirmatori pada variabel eksogen dilakukan dengan menguji kemaknaan indikator-indikator yang membentuk variabel eksogen yang dianalisis dari nilai loading faktor atau *standardized regression weight* dari masing-masing indikator. Kriteria pengujian yaitu apabila nilai loading faktor dari masing-masing indikator di atas 0,7 menunjukkan bahwa indikator-indikator dinyatakan valid. Nilai loading faktor pada setiap indikator pada variabel eksogen dan endogen dari hasil analisis faktor konfirmatori dapat disajikan sebagai berikut:

1. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen

Hasil uji validitas konvergen instrumen variabel eksogen dapat disajikan pada Gambar 5.1 dan Tabel 5.9 berikut.

Gambar 5.1
Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen



Sumber: Pengolahan data dengan AMOS 24 (2024).

Berdasarkan gambar hasil analisis faktor konfirmatori variabel eksogen di atas, maka dapat diketahui nilai loading faktor masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 5.9
Nilai Loading Factor Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen

	Estimate
X11 <--- Kompetensi_pegawai	.753
X12 <--- Kompetensi_pegawai	.747
X13 <--- Kompetensi_pegawai	.708
X14 <--- Kompetensi_pegawai	.725
X15 <--- Kompetensi_pegawai	.749
X21 <--- Kinerja_pegawai	.795
X22 <--- Kinerja_pegawai	.781
X23 <--- Kinerja_pegawai	.742
X24 <--- Kinerja_pegawai	.701
X25 <--- Kinerja_pegawai	.725

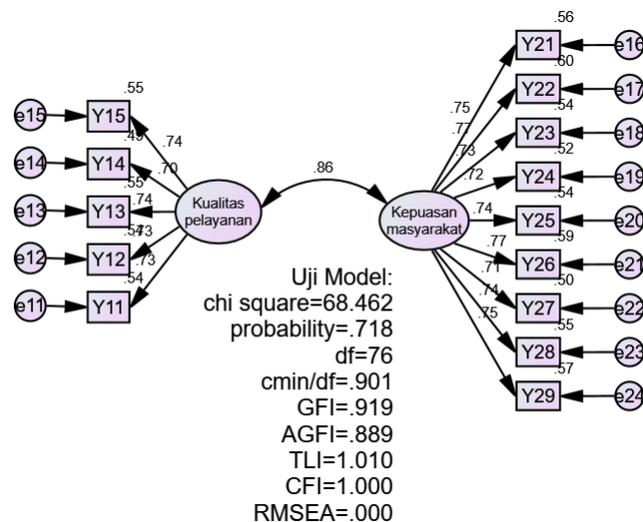
Sumber: Data primer yang diolah (2024).

Tabel di atas menunjukkan besarnya nilai loading faktor (*standardized loading estimate*) untuk masing-masing indikator pembentuk variabel eksogen. Hasil di atas menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari konstruk variabel eksogen dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen pengukur bagi variabel laten Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai.

2. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen

Hasil uji validitas konvergen instrumen variabel endogen dapat disajikan pada Gambar 5.2 dan Tabel 5.10 berikut.

Gambar 5.2
Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen



Berdasarkan gambar hasil analisis faktor konfirmatori variabel endogen di atas, maka dapat diketahui nilai loading faktor masing-masing indikator sebagai berikut:

Tabel 5.10
Nilai *Loading Factor* Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen

	Estimate
Y11 <--- Kualitas_pelayanan	.733
Y12 <--- Kualitas_pelayanan	.734
Y13 <--- Kualitas_pelayanan	.742
Y14 <--- Kualitas_pelayanan	.702
Y15 <--- Kualitas_pelayanan	.741
Y21 <--- Kepuasan_masyarakat	.746
Y22 <--- Kepuasan_masyarakat	.774
Y23 <--- Kepuasan_masyarakat	.732
Y24 <--- Kepuasan_masyarakat	.722
Y25 <--- Kepuasan_masyarakat	.736
Y26 <--- Kepuasan_masyarakat	.771
Y27 <--- Kepuasan_masyarakat	.706
Y28 <--- Kepuasan_masyarakat	.743
Y29 <--- Kepuasan_masyarakat	.755

Sumber: Data primer yang diolah (2024).

Tabel di atas menunjukkan besarnya nilai loading faktor (*standardized loading estimate*) untuk masing-masing indikator pembentuk variabel endogen memiliki nilai loading faktor lebih besar dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari konstruk variabel endogen dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen pengukur bagi variabel laten Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat.

5.3.1.2. Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Nilai AVE

Dalam analisis faktor konfirmatori, prosentase rata-rata nilai *Variance Extracted* (AVE) antar indikator suatu set konstruk laten merupakan ringkasan *convergen indicator* dihitung dengan rumus berikut:

$$AVE = \frac{\sum Std.Loading^2}{\sum Std.Loading^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan:

λ_i = *Loading factor*

var = *Variance*

ϵ_i = *Error variance*

Hasil dari penghitungan nilai *Variance Extracted* (AVE) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.11
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Nilai AVE
Kompetensi Pegawai	0.557
Kinerja Pegawai	0.558
Kualitas pelayanan	0.534
Kepuasan masyarakat	0.552

Berdasarkan penghitungan tersebut didapatkan bahwa nilai rata-rata AVE semua variabel > 0,5 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian ini mempunyai reliabilitas yang tinggi.

5.3.2. Validitas Diskriminan

Discriminant validity mengukur seberapa jauh suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lainnya. Nilai *discriminant validity* yang tinggi

memberikan bukti bahwa suatu konstruk adalah unik dan mampu menangkap fenomena yang diukur. Uji validitas diskriminan dilakukan dengan menguji dua konstruk dengan melihat angka korelasinya. Uji *Discriminant Validity* (sesama variabel eksogen), yaitu mengukur seberapa jauh suatu indikator (konstruk) benar benar berbeda dari indikator (konstruk) lainnya. Memenuhi kriteria apabila Nilai Akar Kuadrat dari AVE harus lebih tinggi dari Nilai *Correlation* antar Variabel *Latent*. Nilai akar AVE didapatkan sebagai berikut;

Kompetensi Pegawai	: $\sqrt{0,557} = 0,747$
Kinerja Pegawai	: $\sqrt{0,558} = 0,747$
Kualitas pelayanan	: $\sqrt{0,534} = 0,731$
Kepuasan masyarakat	: $\sqrt{0,552} = 0,743$

Berdasarkan nilai akar dari AVE tersebut, maka hasil uji validitas diskriminan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.12
Discriminant Validity

	Kompetensi Pegawai	Kinerja Pegawai	Kualitas pelayanan	Kepuasan masyarakat
Kompetensi Pegawai	0.747			
Kinerja Pegawai	0.490	0.747		
Kualitas pelayanan	0.620	0.591	0.731	
Kepuasan masyarakat	0.618	0.658	0.715	0.743

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Hasil nilai akar AVE pada tabel tersebut menunjukkan lebih tinggi dari nilai korelasi antar variabel, sehingga dapat dinyatakan bahwa nilai

validitas diskriminan dalam kategori tinggi. Artinya, indikator dari masing-masing variabel mampu mewakili variabel tersebut.

5.3.3. Hasil Uji Reliabilitas

Model yang telah diuji kesesuaiannya (*model fit*), evaluasi lain yang harus dilakukan adalah uji reliabilitas model menunjukkan bahwa dalam sebuah model, indikator yang digunakan memiliki derajat kesesuaian yang baik. Uji reliabilitas dengan menggunakan rumus sebagai berikut;

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Std.Loading})^2}{(\sum \text{Std.Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan:

λ_i = *Loading factor*

var = *Variance*

ϵ_i = *Error variance*

Nilai batas uji reliabilitas konstruk adalah $> 0,7$ sehingga data mempunyai reliabilitas yang baik. Hasil uji reliabilitas konstruk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.13
Construct Reliability

Variabel	Nilai <i>Construct Reliability</i>
Kompetensi Pegawai	0.883
Kinerja Pegawai	0.883
Kualitas pelayanan	0.851
Kepuasan masyarakat	0.917

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Sesuai hasil penghitungan *Construct Reliability* tersebut di atas dapat dilihat bahwa seluruh variabel mempunyai reliabilitas konstruk $> 0,7$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai, Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat mempunyai reliabilitas konstruk yang baik.

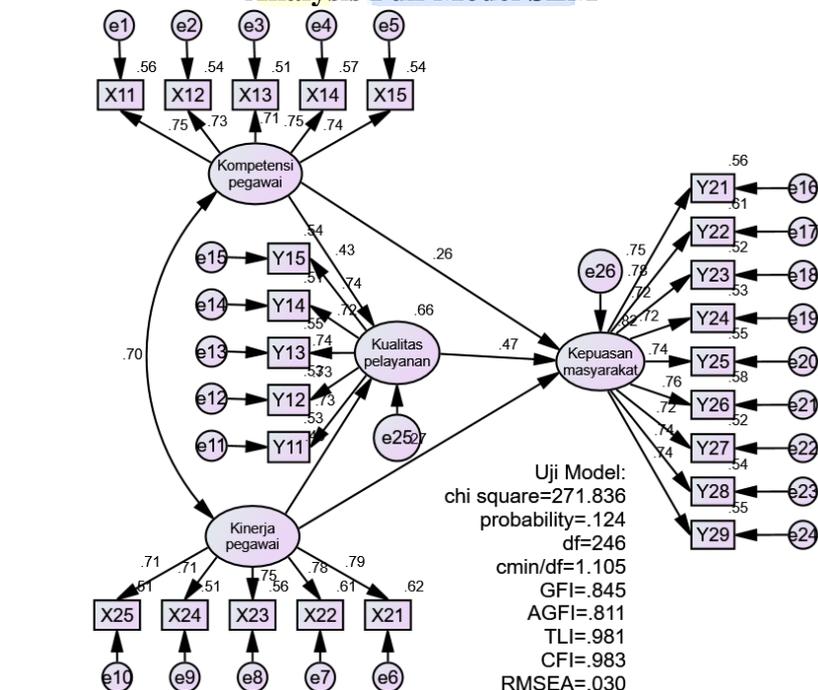
5.4. Hasil Analisis Full Model SEM

5.4.1. Uji *Goodness of Fit* Full model SEM

Analisis konfirmatori terhadap indikator-indikator pembentuk variabel laten dan uji reliabilitas telah disajikan. Analisis selanjutnya adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) pada model keseluruhan (*full model*). Evaluasi *goodness of fit* dimaksudkan untuk menilai seberapa baik model penelitian yang dikembangkan. Hasil pengolahan data untuk analisis full model SEM disajikan di bawah ini.

Gambar 5.3

Analysis Full Model SEM



Sumber: Pengolahan data Amos 24 (2024).

Gambar 5.3 di atas merupakan tampilan full model SEM yang berisikan estimasi koefisien *loading faktor* untuk setiap indikator dan koefisien regresi standar mengenai pengaruh antar variabel. Loading factor adalah angka yang menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan konstruk. Sebagai contoh, nilai loading faktor indikator pertama Kompetensi Pegawai (X11) memiliki loading faktor 0,75. Nilai tersebut berada di atas 0,7, artinya ada korelasi yang cukup kuat antara item X11 dengan konstruk kompetensi pegawai. Hasil lainnya menunjukkan koefisien regresi standar antara kompetensi pegawai dengan kualitas pelayanan sebesar 0,43. Artinya, kompetensi pegawai memberikan pengaruh positif sekitar 43,0% terhadap kualitas pelayanan.

Hasil uji terhadap kesesuaian (*goodness of fit*) full model SEM untuk model penelitian ini dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.14
Hasil uji *Goodness of Fit Index*

Goodness of Fit Index	Cut off Value	Hasil	Keterangan
Chi Square (df=246)	Diharapkan kecil (<283,586)	271,836	Baik
Probabilitas	$\geq 0,05$	0,124	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,105	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,845	Marjinal
AGFI	$\geq 0,90$	0,811	Marjinal
TLI	$\geq 0,95$	0,981	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0,983	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,030	Baik

Sumber: Data primer yang diolah (2024).

Berdasarkan hasil pengujian kesesuaian (*goodness of fit*) model penelitian yang disajikan dalam Tabel 5.14 diketahui bahwa hasil pengujian

kelayakan model diketahui bahwa kriteria Chi-square, probabilitas, RMSEA, CMIN/DF, TLI, dan CFI termasuk pada kategori baik, sedangkan GFI dan AGFI termasuk marginal. Nilai marginal adalah kondisi kelayakan model pengukuran di bawah kriteria ukuran *absolute fit* maupun *incremental fit*, namun masih dapat diteruskan pada analisis lebih lanjut karena dekat dengan kriteria *good fit* (Adriyanto & Prasetyo, 2021).

Dari beberapa uji kelayakan model, model dikatakan layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan model terpenuhi (Ardiansyah, 2019). Hal ini diperkuat oleh (Sitorus, 2016), jika ada satu atau lebih parameter yang telah fit maka model dinyatakan fit. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecocokan model yang diprediksi dengan nilai-nilai pengamatan sudah memenuhi syarat. Kesimpulan dari uji *goodness of fit* dalam penelitian ini yaitu model penelitian dapat diterima. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

5.4.2. Evaluasi atas Asumsi-Asumsi SEM

a. Ukuran Sampel

Menurut Hair, *et al.* yang dikutip Ferdinand (2014) ukuran sampel (data observasi) yang sesuai adalah antara 100-200 karena menggunakan teknik estimasi *Maximum Likelihood Estimation (ML)*. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 120, yang berarti asumsi untuk sampel telah terpenuhi.

b. Asumsi Normalitas

Asumsi normalitas *univariate* dan *multivariate* data dapat dilakukan dengan mengamati nilai kritis hasil pengujian *Assessment of normality* dari program AMOS sebagaimana tabel berikut;

Tabel 5.15
Hasil Uji Normalitas

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y29	2.000	5.000	-.361	-1.613	-.324	-.725
Y28	1.000	5.000	-.643	-2.877	1.375	3.075
Y27	2.000	5.000	-.183	-.816	-.595	-1.330
Y26	1.000	5.000	-.540	-2.416	.390	.872
Y25	1.000	5.000	-.281	-1.255	-.287	-.641
Y24	1.000	5.000	-.593	-2.653	.126	.281
Y23	1.000	5.000	-.441	-1.974	.298	.665
Y22	1.000	5.000	-.753	-3.368	1.167	2.609
Y21	2.000	5.000	-.450	-2.012	-.637	-1.424
Y15	1.000	5.000	-.439	-1.962	.136	.305
Y14	1.000	5.000	-.524	-2.344	.575	1.285
Y13	2.000	5.000	-.069	-.310	-.509	-1.138
Y12	2.000	5.000	-.118	-.527	-.495	-1.106
Y11	1.000	5.000	-.610	-2.729	.156	.348
X25	2.000	5.000	-.105	-.470	-.539	-1.206
X24	1.000	5.000	-.309	-1.380	-.794	-1.775
X23	1.000	5.000	-.653	-2.918	.671	1.500
X22	1.000	5.000	-.330	-1.477	-.330	-.737
X21	1.000	5.000	-.603	-2.695	.087	.194
X15	1.000	5.000	-.530	-2.370	.536	1.198
X14	1.000	5.000	-.102	-.458	.113	.252
X13	2.000	5.000	-.209	-.937	-.596	-1.333
X12	2.000	5.000	-.147	-.658	-.289	-.647
X11	1.000	5.000	-.714	-3.195	.871	1.948
Multivariate					-.778	-.121

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa nilai critical ratio multivariate sebesar -0,121 berada diantara -2,58 dan + 2,58, sehingga data

dinyatakan berdistribusi normal. Berdasarkan pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa asumsi kenormalan data telah terpenuhi.

c. Evaluasi *Outliers*

Evaluasi *Multivariate Outliers* diamati pada *output* dari program AMOS yang akan terlihat angka Jarak Mahalanobis, bila *Mahalanobis d-Squared* pada komputasi AMOS ada yang lebih besar dari nilai *Chi-Square* pada tingkat signifikansinya 0,001 dan derajat bebas sebesar banyaknya indikator yaitu 24 diperoleh 51,179, maka data tersebut menunjukkan adanya *Multivariate Outliers*. Hasil *Mahalanobis d-Squared* adalah sebagai berikut:

Tabel 5.16
Observations Farthest From The Centroid (Mahalanobis Distance)

Jumlah observasi	Mahalanobis d-squared Maksimum	Nilai kritis Mahalanobis d-squared	Keterangan
120	39,693	51,179	Tidak ada data outlier

Sumber: Data primer yang diolah, 2024.

Tabel *Mahalanobis d-Squared* yang tertinggi adalah 39,693 (masih dibawah nilai chi square), dimana nilai Chi Square (X^2) (24; 0,001) = 51,179 sehingga disimpulkan tidak terdapat *Multivariate Outliers*. Berdasarkan hasil evaluasi asumsi analisis SEM yang telah diuraikan di atas, dapat diketahui bahwa asumsi ukuran sampel, normalitas, outlier, telah terpenuhi, sehingga analisis dapat dilanjutkan pada pengujian hipotesis.

5.5. Pengujian Hipotesis

5.5.1. Analisis Pengaruh Antar Variabel

Pengujian hipotesis penelitian ini dilakukan berdasarkan nilai *Critical Ratio* (CR) dan nilai *significance probability* masing-masing hubungan antar variabel. Suatu hubungan dikatakan signifikan apabila diperoleh nilai Critical Ratio (CR) > 1,96 atau nilai $p < 0,05$. Tabel pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan alat uji AMOS dalam bentuk output *Regression Weights* seperti pada tabel berikut;

Tabel 5.17
Output Regression Weights Hasil Pengolahan AMOS

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Kualitas_pelayanan	<---	Kinerja_pegawai	0.372	0.107	3.489	0.000
Kualitas_pelayanan	<---	Kompetensi_pegawai	0.455	0.136	3.342	0.000
Kepuasan_masyarakat	<---	Kompetensi_pegawai	0.284	0.120	2.372	0.018
Kepuasan_masyarakat	<---	Kualitas_pelayanan	0.484	0.136	3.560	0.000
Kepuasan_masyarakat	<---	Kinerja_pegawai	0.229	0.094	2.429	0.015

Sumber: Data primer yang diolah (2024).

Berdasarkan tabel di atas selanjutnya dapat dibuat analisis pengaruh antar variabel pada tabel berikut ini:

Tabel 5.18
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	C.R	P	Keterangan
H1 : Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan	3,342 > 1,96	0,000 < 0,05	Diterima
H2 : Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan	3,489 > 1,96	0,000 < 0,05	Diterima
H3 : Kompetensi Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat	2,372 > 1,96	0,018 < 0,05	Diterima
H4 : Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat	2.429 > 1,96	0,015 < 0,05	Diterima
H5 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat	3,560 > 1,96	0,000 < 0,05	Diterima

Sumber: Data primer yang diolah (2024).

a. Uji Hipotesis 1

Hipotesis pertama menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian yang dibuktikan dari analisis SEM diperoleh nilai CR 3,342 > Z tabel (1,96) serta nilai p (0,000) < 0,05, hal ini mempunyai arti bahwa Kompetensi Pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga hipotesis pertama dapat **diterima**.

b. Uji Hipotesis 2

Hipotesis kedua menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian yang

dibuktikan dari analisis SEM diperoleh nilai $CR\ 3,489 > Z\ tabel\ (1,96)$ serta nilai $p\ (0,000) < 0,05$ hal ini memiliki arti bahwa Kinerja Pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga hipotesis kedua dapat **diterima**.

c. Uji Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian dengan analisis SEM diperoleh nilai $CR\ 2,372 > Z\ tabel\ (1,96)$ serta nilai $p\ (0,018) < 0,05$. Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis ketiga **diterima**.

d. Uji Hipotesis 4

Hipotesis keempat menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian yang dibuktikan dari analisis SEM diperoleh nilai $CR\ 2,429 > Z\ tabel\ (1,96)$ dan nilai $p\ (0,015) < 0,05$, hal ini artinya bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis keempat dapat **diterima**.

e. Uji Hipotesis 5

Hipotesis kelima menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Hasil pengujian yang dibuktikan dari analisis SEM diperoleh nilai $CR\ 3,560 > Z\ tabel\ (1,96)$ serta nilai $p\ (0,000) < 0,05$ hal ini memiliki arti bahwa kualitas pelayanan (Y1)

mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis kelima dapat **diterima**.

Persamaan regresi yang terbentuk untuk model penelitian ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi standar atau *standardized regression weights* seperti ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 5.19
Standardized Regression Weights

	Estimate
Kualitas_pelayanan <--- Kinerja_pegawai	.448
Kualitas_pelayanan <--- Kompetensi_pegawai	.433
Kepuasan_masyarakat <--- Kompetensi_pegawai	.260
Kepuasan_masyarakat <--- Kualitas_pelayanan	.466
Kepuasan_masyarakat <--- Kinerja_pegawai	.265

Sumber: Data primer yang diolah (2024).

Sesuai nilai koefisien regresi standar yang dihasilkan dari perhitungan SEM pada tabel di atas, maka persamaan regresi model penelitian dapat disusun sebagai berikut:

Tabel 5.20
Persamaan Regresi dan Nilai Squared Multiple Correlations

Model	Persamaan	<i>Squared Multiple Correlations</i>
1	$Y_1 = (0,433) X_1 + (0,448) X_2$	$R^2 = 0,660$
2	$Y_2 = (0,260) X_1 + (0,265) X_2 + (0,466) Y_1$	$R^2 = 0,819$

Keterangan:

X_1 = Kompetensi Pegawai

Y_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Kinerja Pegawai

Y_2 = Kepuasan masyarakat

Pada persamaan regresi pertama (1) dapat dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan ditentukan dari Kompetensi Pegawai sebesar 0,433 dan Kinerja

Pegawai sebesar 0,448. Hasil tersebut menunjukkan kinerja pegawai lebih besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Pada persamaan regresi kedua (2) dapat dijelaskan bahwa peningkatan Kepuasan masyarakat ditentukan dari Kompetensi Pegawai sebesar 0,260, Kinerja Pegawai sebesar 0,265 dan Kualitas pelayanan sebesar 0,466. Faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan.

Besarnya pengaruh secara simultan ditunjukkan dari koefisien determinasi atau nilai R square pada tabel *Squared Multiple Correlations*, dimana untuk Kualitas pelayanan diperoleh 0,660 dan Kepuasan masyarakat 0,819. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dipengaruhi sebesar 66,0% dari Kompetensi Pegawai dan Kinerja Pegawai. Kepuasan masyarakat dipengaruhi Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai, dan Kualitas pelayanan sebesar 81,9%, sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.5.2. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total

Dalam penelitian ini, analisis *Structural Equation Model* digunakan juga sebagai alat yang menggambarkan hubungan pengaruh antara variabel-variabel yang ada di dalam model. Secara umum, pengaruh atau *effects* dapat dibedakan menjadi pengaruh langsung (*direct effects*), tidak langsung (*indirect effects*) dan pengaruh keseluruhan (*total effects*).

Adapun besarnya pengaruh masing masing variabel laten secara pengaruh langsung (*direct effects*), tidak langsung (*indirect effects*) dan pengaruh keseluruhan (*total effects*) dalam penelitian ini telah dirangkum ke dalam tabel 5.21.

Tabel 5.21
Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Pengaruh antar variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Pengaruh Total
Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan	0.260	0.202	0.462
Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan	0.265	0.209	0.474

Sumber: Data primer yang diolah 2024.

Tabel 5,21 di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung (*direct effect*) kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat 0,260, sedangkan pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) diperoleh sebesar 0,202. Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Artinya, kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi secara langsung oleh faktor kompetensi pegawai.

Pada tabel 5.21 dapat diketahui pula bahwa pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah 0,265, sedangkan pengaruh tidak langsung diperoleh sebesar 0,209. Hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Artinya, kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi secara langsung oleh faktor kinerja pegawai.

5.6. Pembahasan

5.6.1. Pengaruh Langsung

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Sesuai hasil pengolahan data dengan SEM-AMOS serta pengujian hipotesis pertama dapat diketahui informasi bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Hal tersebut bermakna bahwa pegawai yang kompeten akan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya, sehingga ia mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Temuan penelitian pada analisis deskriptif menunjukkan indikator Kompetensi Pegawai paling tinggi adalah indikator pengetahuan. Artinya, bahwa masyarakat memiliki persepsi bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik terkait dengan prosedur layanan, persyaratan pengurusan surat-surat, sehingga masyarakat mendapatkan kejelasan mengenai alur pengurusan dokumen yang mereka inginkan. Hal ini diperkuat temuan pada variabel kualitas pelayanan yang menunjukkan indikator tertinggi adalah keandalan (*reliability*). Pengetahuan yang dimiliki pegawai membuat ia lebih mudah dalam mengerjakan tugasnya, serta hasil kerjanya lebih terpercaya dalam memberikan layanan bagi warga yang membutuhkan. Artinya, pelayanan yang diberikan pegawai lebih berkualitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Pradana *et al* (2022) membuktikan bahwa kompetensi

pegawai mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Indarwati (2020) menunjukkan kompetensi, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kualitas pelayanan di kantor kecamatan. Penelitian lainnya oleh (Inzaghi & Rosy, 2022) menunjukkan bahwa kompetensi pegawai juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Atas dasar hasil olah data dengan SEM-AMOS serta pengujian hipotesis kedua dapat diperoleh informasi bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara. Hal ini berarti bahwa jika pegawai menjalankan tugasnya dengan baik, maka masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan indikator kinerja pegawai tertinggi adalah indikator kemampuan. Artinya, pegawai dengan kemampuan yang baik dalam hal pengetahuan layanan serta cara memberi layanan menunjukkan bahwa ia berkinerja baik. Pengetahuan yang mendalam tentang layanan yang ditawarkan akan membantu pegawai memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan jelas dan ramah

sangat memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan kantor kelurahan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Restu & Diana (2022) diketahui kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan. Hasil penelitian Ratna, et al (2021) menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki hubungan sangat erat.

3. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil pengolahan data dengan menggunakan SEM-AMOS dan pengujian ketiga dapat diperoleh informasi bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki pegawai sangat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan surat.

Pada hasil analisis deskriptif, diketahui indikator inisiatif dalam bekerja menjadi indikator dengan skor paling rendah pada variabel kompetensi pegawai. Temuan ini berarti bahwa pegawai memiliki pengetahuan yang baik terkait prosedur pelayanan. Namun, inisiatif pegawai dalam bekerja masih kurang. Misalnya, masyarakat harus bertanya kepada pegawai langkah-langkah dalam proses pengurusan dokumen. Pegawai kurang menjelaskan secara detail persyaratan yang diperlukan, sehingga jika ada masyarakat yang kurang membawa persyaratan, mereka harus kembali lagi melengkapi persyaratan. Kondisi ini dapat

mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor kelurahan. Hal ini terlihat dari data kepuasan masyarakat yang menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana menjadi yang terendah.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Silitonga (2021) menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Kompetensi pegawai memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat pada layanan kantor desa (Hariyadi et al., 2023). Temuan penelitian lainnya oleh Mengesha (2021) menunjukkan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasar pada hasil pengolahan data dengan SEM-AMOS dan pengujian hipotesis keempat dapat diperoleh informasi bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik kinerja pegawai kantor kelurahan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat yang memiliki keperluan mengurus dokumen kependudukan di kantor kelurahan.

Pada hasil analisis deskriptif, diketahui indikator kemampuan merupakan faktor paling dominan pada variabel kinerja pegawai. Pegawai perlu memiliki kemampuan yang baik dalam melayani masyarakat. Kemampuan ini mencakup pengetahuan tentang tugasnya, kemampuan berkomunikasi, serta keterampilan teknis. Keterampilan yang baik dalam melaksanakan tugasnya akan mampu memberikan pelayanan yang lebih

efektif dan efisien. Apabila pegawai dapat menyelesaikan permasalahan dengan adil dan transparan, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hal ini terbukti pada variabel kepuasan masyarakat terlihat indikator tertinggi adalah sistem, mekanisme, dan prosedur. Artinya, kemampuan yang baik yang dimiliki pegawai dapat mempercepat proses administrasi pengurusan dokumen yang diperlukan masyarakat.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Apriyanti & Marzu (2022) yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Khatimah et al. (2021) membuktikan terdapat adanya pengaruh kinerja aparat pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan. Pramularso (2020) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melayani masyarakat sangat berpengaruh terhadap kepuasan publik.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat

Sesuai hasil pengolahan data dengan analisis SEM-AMOS dan uji hipotesis kelima diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh positif bagi kepuasan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di kantor Kelurahan Jobokuto Kecamatan Jepara Kabupaten Jepara.

Temuan pada analisis deskriptif terlihat bahwa indikator kualitas pelayanan paling rendah adalah daya tanggap. Hasil ini menunjukkan

pegawai kurang merespons dengan cepat terkait adanya keluhan masyarakat. Misalnya, ketika masyarakat meminta kejelasan waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga, pegawai tidak segera memberikan kabar kapan dokumen tersebut bisa diambil. Kondisi tersebut dapat mengurangi kepuasan masyarakat. Kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Responsivitas yang baik menunjukkan adanya perhatian dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Lanin et al (2023) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Indah & Ustadi (2018) menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. Penelitian sebelumnya oleh Pramularso (2020) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat pada layanan di kantor Pertanahan.

5.6.2. Pengaruh Tidak Langsung

1. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat dengan Kualitas pelayanan sebagai variabel intervening

Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat diketahui bahwa pengaruh langsung kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung

melalui kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dibanding pengaruh langsung.

Pengaruh kompetensi lebih banyak memberikan pengaruh langsung kepada kepuasan masyarakat, dibanding melalui kualitas pelayanan. Artinya, masyarakat cenderung lebih puas dengan melihat perilaku kerja pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat saat mengurus dokumen. Ketika masyarakat melihat bahwa pegawai memiliki kompetensi yang tinggi, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih besar pada lembaga atau organisasi tersebut. Kepercayaan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa yakin bahwa kebutuhan dan kepentingan mereka akan ditangani dengan baik.

Pegawai yang kompeten mungkin lebih mampu untuk menemukan solusi yang inovatif atau kreatif untuk masalah yang dihadapi masyarakat. Mereka dapat mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan layanan dan memperkenalkan perubahan yang bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, karena mereka mendapatkan solusi yang lebih baik dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif terhadap kinerja organisasi publik, termasuk pada pelayanan kantor kelurahan.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan masyarakat dengan Kualitas pelayanan sebagai Variabel Intervening

Sesuai hasil analisis pengaruh langsung dan tidak langsung dapat diketahui bahwa pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat lebih besar dibanding pengaruh tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, karena pengaruh tidak langsung lebih kecil dibanding pengaruh langsung. Artinya, masyarakat cenderung lebih puas dengan melihat kinerja pegawai kelurahan dalam melayani masyarakat di kantor kelurahan.

Kinerja pegawai yang akurat dan tepat dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pegawai yang berkinerja baik cenderung melakukan tugas mereka dengan teliti dan hati-hati, mengurangi risiko kesalahan atau ketidakpuasan masyarakat. Kinerja pegawai yang baik salah juga mencakup keterampilan komunikasi yang efektif. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat menjelaskan informasi dengan jelas, menjawab pertanyaan dengan tepat, dan menyelesaikan masalah dengan efisien. Keterampilan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat karena mereka merasa didengar dan dipahami. Peningkatan kepuasan masyarakat, dalam jangka panjang, dapat memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi organisasi serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh kantor kelurahan.