

## **MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI MALL PELAYANAN PUBLIK**

Juita\*<sup>1</sup>, Universitas Muhammadiyah Palopo, [juitaitabanawa72@gmail.com](mailto:juitaitabanawa72@gmail.com)

Sapar<sup>2</sup>, Universitas Muhammadiyah Palopo

Salju<sup>3</sup>, Universitas Muhammadiyah Palopo

---

**Abstract:** *The purpose of this study was to analyze the effect of the work environment on people's satisfaction, and the influence of information technology on people's satisfaction at the Palopo City Public Service Mall. The research was designed as an explanatory descriptive study with a quantitative approach. The research sample was 100 people who visited the Palopo City Public Service Mall. The data analysis technique in this research is descriptive statistical techniques and inferential statistics, namely structural equation modeling (SEM) with the application of Exel, SPSS, and Smart PLS. the significant value is  $0.092 > 0.05$ . The results show that information technology has a positive and significant effect on people's satisfaction because the significant value is  $0.000 < 0.05$  or the T statistic value is  $4.338 > 1.984$ . government cooperation with vertical agencies and the work environment has a positive and insignificant effect on community satisfaction because the significant value is  $0.830 > 0.05$  or the statistical T value is  $0.125 < 1.984$ , the significant value is  $0.092 > 0.05$  or the statistical T value is  $1.487 < 1.894$ . The results show that information technology has a positive and significant effect on people's satisfaction because the significant value is  $0.000 < 0.05$  or the T statistic value is  $4.338 > 1.984$ . government cooperation with vertical agencies and the work environment has a positive and insignificant effect on community satisfaction because the significant value is  $0.830 > 0.05$  or the statistical T value is  $0.125 < 1.984$ , the significant value is  $0.092 > 0.05$  or the statistical T value is  $1.487 < 1.894$ . – Information technology continues to be maintained so that there is an increase in community satisfaction at the Palopo City public service mall.*

**Keywords:** *Satisfaction, Cooperation, Environment, Technology, Service*

---

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat, dan pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat di Mal Layanan Umum Kota Palopo. Penelitian ini dirancang sebagai penelitian deskriptif eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah 100 orang yang berkunjung ke Mall Layanan Umum Kota Palopo. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial yaitu structural equation modeling (SEM) dengan aplikasi Exel, SPSS dan Smart PLS. nilai signifikansinya adalah  $0,092 > 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  atau nilai T statistiknya  $4,338 > 1,984$ . kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansi  $0,830 > 0,05$  atau nilai T statistik  $0,125 < 1,984$ , nilai signifikan  $0,092 > 0,05$  atau nilai T statistik adalah  $1,487 < 1,894$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  atau nilai T statistiknya  $4,338 > 1,984$ . kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena nilai signifikansi  $0,830 > 0,05$  atau nilai T statistik  $0,125 < 1,984$ , nilai signifikan  $0,092 > 0,05$  atau nilai T statistik adalah  $1,487 < 1,894$ . – Teknologi informasi terus dijaga agar ada peningkatan kepuasan masyarakat di mall pelayanan publik Kota Palopo

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Kerjasama, Teknologi informasi, Pelayanan*

---

**Januari; Februari; Maret 2023**

**Citation:** Juita. (2023). Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Mall Pelayanan Publik. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 6(2), 383-399. Doi.org/10.25273/capital.v6i2.14122



Copyright ©2021 CAPITAL : Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Published by Universitas PGRI Madiun. This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

## **PENDAHULUAN**

Kepuasan masyarakat yaitu persepsi masyarakat akan kenyataan yang sesungguhnya dibandingkan harapan-harapan yang telah ada. Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan bila masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan, keinginan yang dibutuhkan (Penilaian et al., 2019), kepuasan konsumen atau masyarakat keseluruhan (*overall customer satisfaction*), Minat pembelian atau penggunaan ulang, Kesiediaan untuk merekomendasi. Kerangka Menurut Tjiptono (2011:453), (Nurmin Arianto & Muhfany, 2021), kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah suatu perbandingan (prestasi atau prestasi). Akibatnya perasaan muncul ada bertentangan dengan harapan. (Suryana, 2018), pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan, melalui proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi serangkaian kehidupan individu atau organisasi dalam masyarakat. (Suandi, 2019)

Persaingan dalam menjalankan dunia bisnis semakin tinggi dan semakin ketat, semua perusahaan senantiasa berusaha dengan segala cara untuk mendapatkan pangsa pasar yang setiap harinya akan selalu tumbuh. Kegiatan tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor kepuasan pelanggan diantaranya meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk, loyalitas pelanggan, harga lokasi dan promosi. Untuk mempertahankan para pelanggan supaya tidak pindah memilih produk pesaing yang tentunya ini bukan hal yang mudah bagi perusahaan harus melakukan terobosan sebagai hal yang dapat mengikat hati pelanggan agar tetap setia menggunakan produk dan jasa perusahaan. Salah satunya dengan pelayanan terbaik untuk pelanggan, berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Masyarakat merupakan orang yang terus menerus dan berulang kali datang ketempat yang sama guna memuaskan keinginannya untuk memiliki produk tertentu atau memperoleh jasa tertentu dan membayar produk atau jasa tersebut. Dalam hal kepuasan bahwa pelayanan

masyarakat tidak hanya membeli produk tetapi juga membeli pelayanan (Gofur, 2019), kepuasan masyarakat merupakan tindakan mengenali perusahaan agar dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan sempurna, hal tersebut merupakan strategi pemasaran di setiap perusahaan. kepuasan masyarakat merupakan pendapat masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Dapat dikatakan bahwa

Kepuasan masyarakat telah menjadi konsep utama setiap bisnis pada layanan yang diharapkan individu pelanggan sesuai dengan ekspektasinya. (Rannika & Nanda, 2020), Dalam kerjasama, ada tiga unsur pokok, yakni adanya unsur dua pihak atau lebih, adanya interaksi dan adanya tujuan bersama. Ketiga unsur dalam kerjasama tersebut harus ada dalam sebuah bentuk kerjasama pada suatu obyek. adanya unsur dua pihak atau lebih menggambarkan himpunan kepentingan yang saling memengaruhi sehingga terbentuk interaksi dalam mewujudkan tujuan bersama. Interaksi yang tidak bertujuan untuk pemenuhan kepentingan masing masing pihak tidak bisa dikatakan sebagai sebuah kerjasama. Sehingga sebuah interaksi dari beberapa pihak yang dilakukan harus ada keseimbangan (equity), artinya kalau interaksi hanya untuk memenuhi kepentingan salah satu atau sebagian pihak dan ada pihak yang dirugikan dalam interaksi tersebut maka hubungan yang terjadi tidak masuk dalam kriteria kerjasama. Kerjasama membutuhkan pihak-pihak yang berinteraksi pada posisi seimbang, selaras, dan serasi, karena interaksi yang terjadi bertujuan untuk pemenuhan kepentingan bersama tanpa ada yang dirugikan. (Indonesia, 2008)

Kerjasama antar daerah didasarkan pada kepentingan bersama dari setiap daerah sebagai anggota kerjasama tersebut, maka proses pembentukan kerjasama antar daerah haruslah bersifat partisipatif dan fleksibel sehingga bisa melahirkan konsensus. karena itu, proses membangun format kelembagaan kerjasama antar daerah harus dikembangkan secara bertahap yang terpenting yaitu perlu kemungkinan format kelembagaan yang berbeda berdasarkan kebutuhan dari masing-masing daerah sebagai anggota yang terlibat dalam lembaga kerjasama antar daerah. Secara makro ada beberapa perwujudan dari *intergovernmental networks* pada tingkatan daerah. yang pertama yaitu *information networks*, dimana daerah bisa membuat sebuah forum yang berfungsi untuk pertukaran kebijakan dan berbagai program, teknologi dan solusi potensial atas masalah-masalah bersama. yang kedua adalah *developmental networks*, dimana dalam jenis ini, *engagement* dari masing-masing daerah lebih besar karena interaksi antar daerah bukan hanya dalam pertukaran informasi, namun juga dikombinasikan dengan pendidikan dan pelayanan secara langsung menambah kapasitas informasi daerah dalam melaksanakan solusi atas masing-masing persoalannya.

yang ketiga adalah *outreach networks*, dimana *network* antar daerah lebih solid adanya program strategi dari masing-masing daerah yang diadopsi bahkan dilakukan di lain daerah (biasanya dengan fasilitasi dari setiap organisasi partner atau organisasi).

Lingkungan kerja merupakan internal stakeholders suatu kelompok atau individu tidak secara tegas menjadi bagian di lingkungan organisasi sebab sebenarnya internal stakeholders yaitu anggota dari organisasi, dimana para manajer memiliki tanggung jawab atas kepentingan mereka. (Naibaho, 2021), lingkungan kerja merupakan sesuatu yang berada disekitar para pekerja, yang dapat mempengaruhi seorang atau kelompok pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. (Abika Akwani, 2021), lingkungan Kerja merupakan suatu faktor yang berhubungan langsung dengan kinerja pegawai atau karyawan dikarenakan lingkungan kerja berada paling dekat dan utama dengan karyawan dalam melaksanakan tugas.

Lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang di lingkungan(Krisnandi & Saputra, 2021), Lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok (Evi Dwi Kurniawan, 2019).

Lingkungan kerja merupakan suatu keadaan yang berada pada suatu tempat kerja dimana dapat mempengaruhi secara langsung ataupun tidak langsung mengenai kenyamanan bagi masyarakat untuk melakukan aktivitas di dalamnya baik secara fisik maupun non fisik.(Dian Gustina, Nafisah Yuliani, Marmis, Asril Basry, 2021), lingkungan kerja merupakan segala sesuatu tentang apa yang ada di dalam lingkungan kerjanya. (Hendri Sucipto, Mukson, 2021). Teknologi informasi merupakan suatu kumpulan alat, aturan juga prosedur yang merupakan penerapan dari satu pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam satu kondisi yang akan dapat memungkinkan terjadinya pengulangan. (Yusuf, 2021), teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang menggabungkan antara komputasi komputer dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video (Dian Gustina, Nafisah Yuliani, Marmis, Asril Basry, 2021). (Jogiyanto, 2005 : 8), berdasarkan kamus besar dan beberapa buku serta pendapat ahli tersebut diatas maka pengertian kerjasaman pemerintah dengan instansi vertikal pada Mall Pelayanan Publik Kota Palopo yaitu Tempat mempersatukan berbagai instansi vertikal yang ada di kota Palopo dalam memberikan dan mempermudah layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Teknologi informasi dan komputer menjadikan aktivitas menjadi serba cepat, mudah dan kehidupan dunia tanpa batas lewat computer jaringan internet di seluruh penjuru dunia (Siti Chodidjah, 2020), teknologi *cyber* dan teknologi *otomatis*. merupakan Konsep penerapan yang berpusat pada konsep *otomatisasi* yang dilakukan oleh teknologi tanpa membutuhkan tenaga kerja manusia untuk proses pengaplikasiannya. (Tambunan et al., 2021).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kepuasan masyarakat**

Kepuasan masyarakat yaitu tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki. (Syah, 2021). Kepuasan masyarakat merupakan prediksi dan perasaan masyarakat terhadap sesuatu yang akan dirasakannya ketika membeli atau mengkonsumsi suatu produk, barang atau jasa (annika Juwita, 2020), kepuasan masyarakat merupakan suatu perasaan senang atau rasa kecewa baik itu perorangan ataupun kelompok masyarakat yang muncul setelah mereka membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu barang dan jasa yang diperoleh dan harapan yang diharapkan. (Nurmin Arianto & Muhfany, 2021).

### **Kerjasama Pemerintah**

Kerjasama merupakan bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditunjukkan dalam mencapai tujuan bersama dengan saling membantu serta saling memahami aktivitas masing. (Dian Gustina, Nafisah Yuliani, Marmis, Asril Basry, 2021).

### **Lingkungan kerja**

Lingkungan kerja Lingkungan kerja merupakan suatu kondisi atau tempat di mana seseorang melakukan tugas dan kewajibannya dan dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Lingkungan kerja yaitu sesuatu yang berada di lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperatur, kelembapan, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai tidaknya alat-alat perlengkapan kerja. (Krisnandi & Saputra, 2021), lingkungan kerja adalah segala yang ada disekitar pekerja atau karyawan, yang dapat mempengaruhi seorang pekerja atau kelompok pekerja dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan tersebut. (Evi Dwi Kurniawan, 2019).

## **Teknologi informasi**

Teknologi informasi merupakan data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang lebih berarti bagi sipenerima dimana alat pengolah informasi meliputi elemen komputer, elemen non komputer dan kombinasinya. (Jogiyanto, 2005 : 8), Teknologi informasi merupakan bentuk yang mengacu pada semua bentuk teknologi yang digunakan agar bisa menciptakan, menyimpan, mengubah, dan juga menggunakan informasi tersebut dalam semua bentuknya. (Dian Gustina, Nafisah Yuliani, Marmis, Asril Basry, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini didesain sebagai penelitian deskriptif eksplanatory dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menjelaskan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Penelitian ini mempelajari variabel yang diamati secara dekriptif dan mengaliasis pengaruh yang terjadi diantara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian peneliti, menurut (Sapar, 2022) populasi adalah semua kumpulan yang berasal dari obyek penelitian dan menjadi kriteria peneliti, obyek tersebut dapat berupa makhluk hidup, benda-benda sistem qdan prosedur, fenomena dan sebagainya, jikalau kita berbicara tentang pelayanan maka semua masyarakat membutuhkan pelayanan dan sudah pasti menginginkan pelayanan yang mudah, akuntabel, bersahabat, adil, aman.

Menurut Sugiono, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh popuasi tersebut yang menjadi perhatian peneliti, terdiri dari semua bentuk pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kota Palopo

Sampel penelitian ini adalah 100 masyarakat yang berkunjung ke Mall Pelayanan Pablik Kota Palopo.

### **Instrumen Pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

Kuisisioner (angket) adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sederet pertanyaan untuk di jawab oleh responden. Kuisisioner diuji lebih dulu untuk mengetahui jika butir-butir pernyataan yang dimasukkan dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dan reliabel.

Wawancara adalah teknik mengumpulkan data, dilakukan secara langsung oleh peneliti dalam bentuk tanya jawab atau wawancara oleh nara sumber yang bertindak sebagai informan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

Dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data ini dengan mengandalkan dokumen sebagai salah satu sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, dokumen yang digunakan dapat berupa sumber tulisan, gambar, foto maupun video.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data adalah kuisisioner yang dibagikan kepada Masyarakat yang berkunjung ke Mall Pelayanan Publik Kota Palopo.

## **Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **Uji Validitas**

Menurut (Saripudin *et al.*, 2021) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Pedoman suatu instrumen dikatakan valid jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai (r) positif. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen valid.

### **Uji realibilitas**

Menurut Sugiono (Hidayati, 2020) mengatakan bahwa reabilitas merupakan salah satu pengukuran untuk menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan oleh karena akan menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item, dalam instrumen kuesioner dinyatakan reliabel atau handal kalau jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu *software* SPSS. Reliabilitas dianggap tinggi ditunjukkan dengan nilai 1, reliabilitas dianggap sudah cukup memuaskan atau tinggi adalah lebih besar atau sama dengan 0,60. Untuk pengujian ini dilakukan dengan teknik *Cronbach Alfa* ( $\alpha$ ). Hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa seluruh item instrument realibel.

### **Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif adalah tes untuk mengungkapkan 'bentuk' data dalam merasa akan bagaimana nilai-nilai suatu variabel didistribusikan, sedangkan analisis statistik inferensial digunakan untuk menyimpulkan hasil yang berasal dari sampel dalam kaitannya dengan populasi. Perbedaan juga dibuat antara jumlah variabel yang dipertimbangkan dalam hubungannya satusama lain (Ahyyar, 2020).

Dalam penelitian ini analisi statistik deskriptif menggunakan program EXCEL dan SPSS dengan membuat 3 katogeri masing- masing variabel yaitu kategori rendah, sedang, dan

tinggi. Analisis statistik imperensial menggunakan teknik *Struktural Equation Modeling* (SEM) berbasis varians. Alat analisis digunakan adalah smart PLS 3.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Analisis Inferensial

Analisis inferensial pada penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling Based Variance (VB-SEM)* dengan bantuan software Smart PLS 3.3.

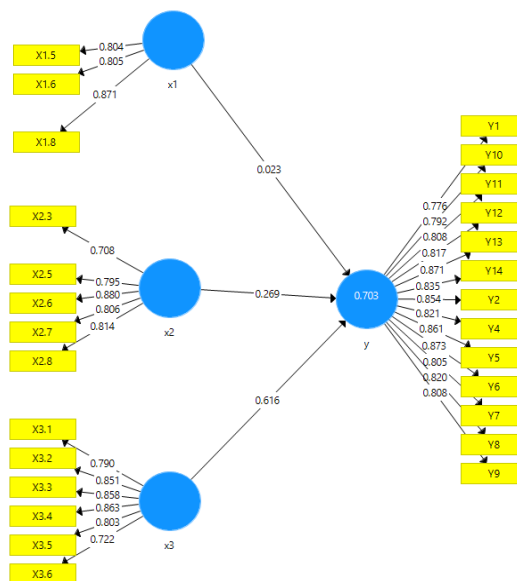
#### Hasil Uji Outer Model

Evaluasi model merupakan model pengukuran yang bertujuan untuk menilai validitas (absah) dan reliabilitas (handal) suatu model. (Ghozali, I., & Latan, 2015)

Pengujian Outer model terdiri atas:

#### Uji validitas Model

##### Outer model



Gambar 1. Outer model SEM

Outer Model Atau Pengukuran Bagian Luar disebut juga sebagai model pengukuran. Uji *outermodel* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Uji *outer model* ini menggunakan bantuan prosedur *PLS Algorithm*. (Meiryani, 2021).

#### Convergent Validity (*Loading Factor*)

Uji Validitas *Convergent validity* bertujuan menentukan nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya.



**Tabel 1. Outer loading (Convergent validity)**

<b>Indikator</b>	<b>kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal (X1)</b>	<b>Lingkungan Kerja (X2)</b>	<b>Teknologi Informasi (X3)</b>	<b>Kepuasan Masyarakat (Y)</b>
Kerjasama pemerintah dengan Direktorat jenderal pajak (X1.5)	0,804			
Kerjasama pemerintah dengan Imigrasi kelas III (X1.6)	0,805			
Kerjasama pemerintah dengan BPJS ketenagakerjaan (X1.8)	0,871			
Petugas kebersihan selalu menjaga tempat pelayanan (X2.3)		0,708		
Penataan ruangan (X2.5)		0,795		
Tempat pelayanan yang terkoordinir rapi (X2.6)		0,880		
Tersedianya ruang parker yang luas (X2.7)		0,806		
Tersedianya petugas keamanan dari satpol PP (X2.8)		0,814		
Online single submission memudahkan masyarakat (X3.1)			0,790	
Online single submission mempercepat pelayanan (X3.2)			0,851	
Online single submission memberikab jaminan keamanan data (X3.3)			0,858	
Operator TI selalu memberikan pelayanan (X3.4)			0,863	
Operator TI yang kompeten (X3.5)			0,803	
Operator TI bekerja sesuai SOP (X3.6)			0,722	
Prosedur pelayanan (Y1)				0,776
Kewajaran biaya (Y10)				0,792
Kepastian biaya pelayanan (Y11)				0,808
Kepastian jadwal pelayanan (Y12)				0,817
Kenyamanan lingkungan (Y13)				0,871
Keamanan pelayanan (Y14)				0,835
Persyaratan pelayanan (Y2)				0,854
Kedisiplinan petugas (Y4)				0,821
Tanggung jawab petugas pelayanan (Y5)				0,861
Kemampuan petugas pelayanan (Y6)				0,873
Kecepatan pelayanan (Y7)				0,805
Keadilan mendapatkan pelayanan (Y8)				0,820
Kesopanan dan keramahan petugas (Y9)				0,808

Sumber: Hasil analisis Smart PLS, 2022

Berdasarkan hasil analisis untuk melihat *outer loading* yang digunakan untuk menilai tingkat validitas indikator sebagaimana pada tabel di atas diperoleh bahwa tidak ada indikator yang memiliki nilai *outer loading*  $< 0,7$  (nilai minimum untuk tingkat validitas indikator yang ditentukan). Oleh karena itu, model SEM dinyatakan telah valid karena semua indikator memiliki nilai *outer loading*  $> 0,07$ .

### Discriminant Validity

Validitas diskriminan model bertujuan melihat tingkat validitas indikator dalam model reflektif. Nilai yang menjadi ukuran adalah *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai diharapkan  $> 0,5$ .

**Tabel 2. Nilai *Average variance extracted* (AVE) pada variabel model SEM**

Variabel	<i>Average variance extracted</i> (AVE)
Kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal (X1)	0,684
Lingkungan kerja (X2)	0,644
Teknologi informasi (X3)	0,666
Kepuasan masyarakat (Y)	0,684

Sumber: Hasil analisis Smart PLS, 2022

Pada nilai Tabel 6 di atas menunjukkan nilai AVE dari setiap variabel dalam penelitian adalah  $> 0,5$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam model SEM yang dianalisis dinyatakan valid.

### Reliabilitas Model

Untuk menentukan tingkat reliabilitas model SEM nilai yang digunakan adalah *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*. Reliabilitas jenis ini berfungsi untuk mengetahui tingkat reliabilitas internal dari indikator variabel.

**Tabel 3. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* pada tiap variabel**

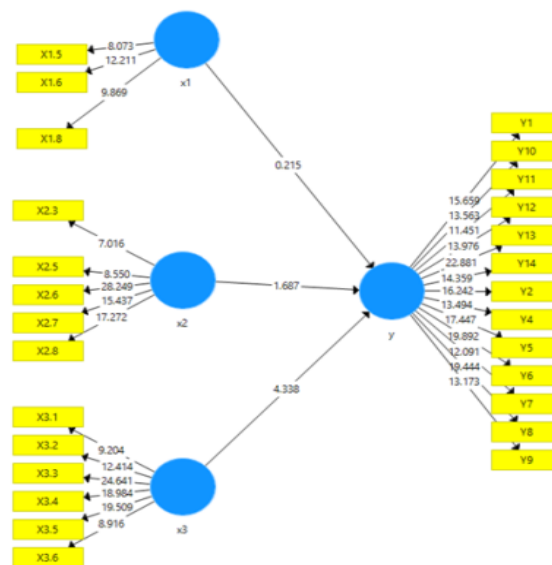
Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal (X1)	0,771	0,866
Lingkungan kerja (X2)	0,862	0,900
Teknologi informasi (X3)	0,899	0,923
Kepuasan masyarakat (Y)	0,961	0,966

Sumber: Hasil analisis Smart PLS, 2022

Standar nilai *Cronbach's Alpha* suatu variable apabila dinyatakan reliabel adalah  $> 0,6$ , sedangkan standar nilai untuk *Composite Reliability* adalah  $> 0,7$ . Berdasarkan nilai tabel 11 di atas diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,06$  dan nilai *Composite Reliability*  $> 0,7$  sehingga dapat dinyatakan bahwa model SEM yang dianalisis telah reliabel.

## Hasil Uji Inner Model

### Inner Model



Gambar 2. Inner Model SEM

Uji *Inner Model* dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk eksogen dan endogen yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Untuk menghasilkan nilai-nilai pengujian inner model, langkah di Smart PLS dilakukan dengan metode *bootstrapping*. Uji Inner Model disebut juga dengan uji struktural. (Setiawan, 2020)

### Analisis T Statistik

Analisis T Statistik bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antar variabel yang diuji. Nilai T hitung yang lebih besar dari pada nilai T Tabel menunjukkan pengaruh variabel yang signifikan. Analisis inner model SEM digunakan untuk melihat besaran nilai T Hitung dan P Value yang juga menjadi ukuran kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Nilai T Variabel independen terhadap Variabel dependen.

Variabel	T Statistik	T tabel	P Values	Cut Off P Value
Kerjasama pemerintah dengan instansi vertical (X1) --> Kepuasan masyarakat (Y)	0,215	1,984	0,830	0,05
Lingkungan kerja (X2) --> Kepuasan masyarakat (Y)	1,487	1,984	0,092	0,05
Teknologi informasi (X3)->Kepuasan masyarakat (Y)	4,338	1,984	0,000	0,05

Sumber: Hasil analisis Smart PLS, 2022

Berdasarkan hasil analisis T Statistik sebagaimana ditampilkan pada Tabel 8 di atas, maka uji hipotesis terhadap variabel endogen dapat dinyatakan sebagai berikut:

**Hipotesis 1:** Diduga Kerjasama pemerintah dengan instansi vertical (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil analisis T statistik diperoleh nilai t hitung= 0,215 < t table = 1,984 dengan nilai P Value sebesar 0,830 atau lebih besar dari pada *Cut off Value* sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel Kerjasama pemerintah dengan instansi vertical (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis 1 ditolak.

**Hipotesis 2:** Diduga Lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y).

Hasil analisis T statistik diperoleh nilai t hitung= 1,487 < t Tabel: 1,984 dengan nilai P Value sebesar 0,092 atau lebih besa dari pada *Cut off Value* sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel lingkungan kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis 2 ditolak.

**Hipotesis 3:** Diduga tehnologi informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil analisis T statistik diperoleh nilai t hitung= 4,338 > t Tabel: 1,984 dengan nilai P Value sebesar 0,000 atau lebih kecil dari pada *Cut off Value* sebesar 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel teknologi informasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.

**Hasil Analisis Determinan (R Square)**

Tujuan Analisis determinan adalah untuk melihat besarnya pengaruh variabel independent secara bersama memengaruhi variabel dependen. Hasil analisis determinan pada Model SEM disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil analisis determinan terhadap variabel independen**

Pengaruh variabel	R square	R square Adjusted
Kepuasan masyarakat (Y)	0,703	0,693

Sumber: Hasil analisis Smart PLS, 2022

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa variabel kerjasama dengan pemerintah dengan instansi vertikal (X1), lingkungan kerja (X2), dan tehnologi informasi (X3) memengaruhi Partisipasi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 70,3 persen sedangkan 29,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal terhadap kepuasan masyarakat**

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan tinggi kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal dimana tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,830 > 0,05$  atau nilai T statisti  $0,125 < 1,984$ . Hal tersebut berarti bahwa kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal tidak memengaruhi kepuasan masyarakat pada Mall pelayanan publik kota Palopo.

Sunyoto (Rannika & Nanda, 2020) mengatakan lingkungan kerja adalah segala hal yang bisa memengaruhi pegawai yang berada di antara setiap pekerja dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Sudaryo, Ariwibowo, & Sofiati mendefinisikan lingkungan kerja sebagai lingkungan sekitar dimana pegawai bekerja, metode serta pengaturan kerja (baik sebagai perseorangan ataupun kelompok) maupun kesuluruhan alat perkakas serta bahan yang dihadapi.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian oleh Muhammad Ardiansyah Makmur (2021), Rannika (2020), Nanda (2020), Juliana (2020), Andi Agustang (2021), dan Andi Muhammad Idkham (2021) bahwa kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori Indonesia (2008), Al (2021), bahwa kerjasama pemerintah dalam pelayanan masyarakat akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Hasil SEM juga memperlihatkan bahwa yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal yaitu kerjasama pemerintah dengan BPJS ketenaga kerjaan (X1.8) sebesar 0,872 satuan Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator variable kerjasama pemerintah dengan instansi vertikal adalah kerjasama pemerintah dengan Direktorat jenderal pajak (X1.5) yakni sebesar 0.814 satuan.

### **Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat**

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan tinggi terhadap lingkungan kerja dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikannya  $0,092 > 0,05$  atau nilai T statistic  $1,487 < 1,894$  Hal tersebut berarti bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. pada Mall pelayanan publik kota Palopo.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Rannika H.Nanda (2020), Lisa Handayani (2019), Nanik Suryani (2019) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Rannika & Nanda (2020), Krisnandi & Saputra (2021), Abika Akwani (2021), Agustin (2021), Handoko (2021) bahwa kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh lingkungan kerja yang mendukung.

Hasil analisis SEM juga menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan masyarakat yaitu tempat pelayanan terkoordinir rapi sebesar 0,880 satuan Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator lingkungan kerja petugas kebersihan selalu menjaga kebersihan sebesar 0,708 satuan.

### **Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat**

Berdasarkan hasil analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan tanggapan tinggi terhadap teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai signifikannya sebesar  $0,000 < 0,05$  atau nilai T statistic  $4,338 > 1,984$ . Hal tersebut berarti bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Mall pelayanan publik kota Palopo.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Nuratun Zakiyah (2019), Wahyono (2019), Ahmad Izudin (2019), Suand (2019) Pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat di Mall pelayanan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Yusuf (2021), Siti Chosidjah (2020), Yenni (2020), Azizah Mirdin (2020), Al (2020) yang mengatakan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Hasil analisis SEM juga menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan masyarakat yaitu operator teknologi informasi selalu memberikan pelayanan (X3.4) dengan nilai sebesar 0,863 satuan. Sementara indikator yang memberikan kontribusi terendah diantara indikator yaitu operator teknologi informasi bekerja sesuai SOP (X3.6) sebesar 0,722 satuan.

### **SIMPULAN**

Simpulan penelitian ini adalah kerjasama Pemerintah dengan instansi vertikal dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Mall Pelayanan Publik Kota Palopo.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Abika Akwani, S. (2021). Pengaruh Etos Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PT.Saba Indomedika Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 10(4), 1–17. file:///C:/Users/acer/Downloads/PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN/Lingkungan kerja/3973-Article Text-14682-1-10-20210902.pdf
2. Ahyar, H. dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (K. Abadi (ed.); 1st ed., Issue March). Penerbit Pustaka Ilmu.
3. annika Juwita, N. H. M. (2020). Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota. *Jurnal Emaba*, 8(1), 2034–2044.
4. Dian Gustina, Nafisah Yuliani, Marmis, Asril Basry, F. N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Jarak Jauh bagi Guru Sekolah Dasar pada Masa New Normal di SD IT Pondok Duta. *Ikraith-Abdimas*, 4(1), 55–60. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKRAITH-ABDIMAS/article/view/880>
5. evi Dwi Kurniawan, K. N. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Jatisari Kecamatan Subah Kabupaten Batang. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 6(2), 66–72.
6. Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares, konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program Smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. BP Undip. Semarang.
7. Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. TOI. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
8. Hendri Sucipto, Mukson, M. S. (2021). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhadi Setiabudi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 04(03), 797–806.
9. Hidayati, N. (2020). *Influence of Price , Location , and Quality of Services to Customer Satisfaction House Cut Animal ( RPH ) Waylaga Bandar Lampung Pengaruh Harga , Lokasi , dan Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Potong Hewan ( RPH ) Waylaga Bandar La. 1(1)*, 72–80.
10. Indonesia, A. P. K. S. (2008). *Model Kerjasama Antar Daerah*. Assosiasi pemerintah kota seluruh Iindonesia.
11. Juliana, Amelda Pramezwarly, Triratnasari Tanzil, S., Angelina, V., & Wibowo Wahyuhadi Putro, W. (2021). Analisis Kualitas Layanan dan Servicescape Terhadap

- Kepuasan Pelanggan Mcdonald's Selama Covid-19. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(2), 275–288. <https://doi.org/10.36418/jiss.v2i2.191>
12. Krisnandi, H., & Saputra, N. A. (2021). Kompetensi, Komunikasi, Kedisiplinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 17(1), 15–25. <http://journal.unas.ac.id/oikonamia/article/view/1226/996>
  13. Meiryani. (2021). *Memahami Uji Outer Model (Pengukuran Bagian Luar) Dalam Smart PLS*. Binus University | Accounting.
  14. Naibaho, T. (2021). nalisis pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap produktivitas kerja di CV.Himudo. *Jurnal Stindo Profesional*, 7(3), 1–13.
  15. Nurmin Arianto, A. A., & Muhfany. (2021). Kepuasan Masyarakat Di Tinjau Darikualitas Pelayanan Yang Ada Pada Kantor Desa Citayam. *Jurnal Ilmiah Kreatif*, 9(1), 5–10.
  16. Penilaian, S., Pada, P., Belajar, H., & Salatiga, N. (2019). *Economic Education Analysis Journal*. 2(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
  17. Rannika, J., & Nanda, H. M. (2020). Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. In *Jurnal EMBA* (Vol. 8, Issue 1, pp. 710–721).
  18. Rannika, & Juwita, N. H. M. (2020). Pelayanan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(1), 710–721.
  19. Sapar. (2022). *pengantar metode penelitian kuantitatif* (B. Harsono (ed.); V). unhas press.
  20. Saripudin, A., Oktriawan, W., & Kurniasih, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid. *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidiciplinary Islamic Studies*, 2(01), 48–57. <https://doi.org/10.52593/mtq.02.1.03>
  21. Setiaman, S. (2020). *Tutorial analisa parsial model persamaan struktural dengan Software SMART - PLS versi 3* (1st ed.). Self Publishihing.
  22. Siti Chodidjah, D. I. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Bidang Pendidikan. *Teknik Bendungan*, 16424(100), 1–12.
  23. Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
  24. Suryana. (2018). *Survei Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik (Mpp) Kota Batam*. 8(1), 56–70.
  25. Sutri Sulistiyowati, Joorie M.Ruru, V. Y. L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan



- Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117), 30–37.
26. Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan* (Agung Tri Putranto (ed.); Pertama). Widina Bhakti Persada.
  27. Tambunan, J. R., Hamdani, & Tumanggor, A. (2021). Sistem Keamanan Rumah Dengan Menggunakan Rancangan Mikrokontroler. *Sintaksis : Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 1(1), 1–11.
  28. Yusuf, M. (2021). Pengaruh kompensasi non finansial dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 151–156.