

## **Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik**

Oleh :

**Ninik Nafsiatul Natasyah \*)**

**Hadi Sunaryo \*\*)**

**Fahrurrozi Rahman \*\*\*)**

E-mail : [asanatasyah111@gmail.com](mailto:asanatasyah111@gmail.com)

Universitas Islam Malang

### ***Abstract***

*This study aims to describe service quality, employee performance, community satisfaction and analyze the effect of service quality, employee performance on community satisfaction in Wadeng Village, Sidayu District, Gresik Regency. This research belongs to the type of explanatory research with a quantitative approach. The method of data collection in this study was done by accidental sampling technique and the distribution of online questionnaires. In determining the number of samples, this study uses the theory of Slovin. The sample used in this study were 65 respondents who were residents of Wadeng Village who provided services from November to December 2021, Petiyin and Brak. To solve the problem in this research, using validity test, reliability test, normality test, classical assumption test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, f test, and t test the research uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS 21. The results of this study indicate that the Service Quality and Employee Performance Variables have a positive and significant influence on the community..*

**Keywords: *Quality Of Service And Employee Performance Influence On Community Satisfaction***

### **Pendahuluan**

Kepuasan Menjadi Aspek Penting bagi Masyarakat. umumnya dalam hal Pelayanan dan Kinerja para pegawai Pemerintahan desa sebagai pengukur dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai pandangan masyarakat akan ada dengan sendirinya setelah masyarakat berkomunikasi langsung dengan para pegawai pemerintah. Dalam hal ini, diharapkan pegawai instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. sehingga, dapat memberikan perspektif positif di mata masyarakat.

Permasalahan yang sering muncul yakni Pelayanan yang di berikan pegawai desa terhadap masyarakat sering kali terdapat perbedaan menurut beberapa kalangan masyarakat, pelayanan yang di berikan pegawai desa biasanya terpaku kepada status sosial masyarakat itu sendiri.

Dibuktikan dengan adanya perbedaan pandangan masyarakat kepada pegawai pemerintahan pada saat peneliti melakukan observasi langsung di desa ini. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diterima dari pegawai pemerintah terkadang kurang memuaskan dan terkesan lama apabila masyarakat tersebut merupakan masyarakat dari kalangan menengah kebawah dan sebaliknya jika masyarakat tersebut dari kalangan menengah

keatas ataupun memiliki pengaruh di desa tersebut maka pelayanan yg diberikan akan sangat baik dan cepat.

Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk lebih mengkaji dan menganalisa lebih jauh tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Wadeng kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Wadeng Kecamatan Sidayu Kabupaten Gresik".

### Tinjauan Pustaka

Pertama, Amalia et al, (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kelurahan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.

Handayani, Suryani, (2019) Pengaruh Kinerja Karyawan, Komunikasi Interpersonal, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan.

Pramulaso, (2020) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Tenaga Kerja.

Suparman, (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi.

Wahyono, Zakiyah, (2020). *Model Exploration for Community Satisfaction with E-KTP Service Quality as Mediation*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung komunikasi interpersonal, disiplin Kerja, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

### Kepuasan Masyarakat

Atmaja (2018:51), menyatakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan Perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dari produk atau layanan jasa dengan harapan.

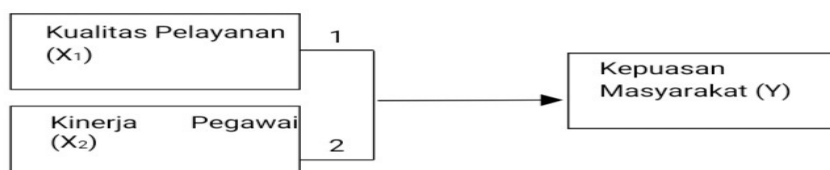
### Kualitas pelayanan

Dari Goeth dan Davis pada Algifari, (2017:120) mengatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan mutu dalam keadaan dinamis yang berkenaan dengan lingkungan, jasa, manusia, produk dan proses yang memenuhi atau lebih dari harapan.

### Kinerja pegawai

Dari Robbins (2012:260) kinerja pegawai adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pengaruhnya secara simultan dan secara partial terhadap Kepuasan Masyarakat

## Metode Penelitian

Tipe penelitian ini ialah penelitian Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif adalah *Scientific* atau metode ilmiah sebab sudah sesuai kaidah-kaidah ilmiah yakni empiris atau konkrit, sistematis, terstruktur, rasional, dan obyektif. Metode ini dikatakan dengan metode kuantitatif sebab data penelitian dengan bentuk data angka dan analisis dengan statistik (Sugiono, 2015).

Penelitian ini dilaksanakan pada masyarakat di desa Wadeng Kecamatan Sidayu kabupaten Gresik. Waktu penelitian ini dimulai pada bulan November 2021 hingga dengan Juli 2022.

## Populasi dan Sampel

Populasi pada kajian ini ialah para masyarakat di desa Wadeng yang menerima pelayanan di instansi pemerintahan.

Teknik perolehan sampel untuk menentukan sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu dengan Teknik *Accidental Sampling* dan Kuesioner. Menurut Sugiyono, (2018:138) Teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental sedang melakukan kepengurusan dan telah menerima pelayanan dari pegawai di balaidesa Wadeng.

Sampel yang dikumpulkan di penelitian ini sebanyak 65 Responden. jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan di balaidesa Wadeng sekitar bulan November-Desember 2021 sebanyak 180 orang, yang terbagi menjadi 3 yaitu desa Wadeng sebanyak 80 orang dengan presentase sebanyak 31 orang yang menjadi responden, desa Petiyin sebanyak 50 orang dengan jumlah presentase 18 orang yang menjadi responden, dan desa Brak sebanyak 45 orang dengan jumlah presentase 16 orang yang menjadi responden.

## Definisi Konsep Variabel

Definisi konsep variabel merupakan batasan terhadap masalah-masalah yang dijadikan pedoman dalam penelitian. Untuk memahami dan mempermudah dalam menafsirkan banyak teori yang ada.

### 1. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2016:156), Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat.

### 2. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Tjiptono (2016:59), Kualitas Pelayanan adalah tingkat Keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat Keunggulan tersebut untuk memenuhi Keinginan pelanggan.

### 3. Kinerja Pegawai (X2)

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

## Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2016:59), Definisi Operasional adalah definisi konkrit atau spesifikasi dari konsep atau konstruk yang akan diukur. Konsep yang akan diajukan terdiri dari Variabel bebas (Independent) dan Variabel terikat (Dependent).

### **Kepuasan Masyarakat (Y)**

Dari Priansa (2017:97-99) kepuasan masyarakat bisa dijabarkan dengan beberapa indikator seperti berikut :

1. Minat *preferensial*.
2. Prosedur Pelayanan (Service Prosedure)
3. Persyaratan Pelayanan (Service Requirements)
4. Kejelasan Petugas pelayanan (Service Officer Clarity)
5. Kedisiplinan (Discipline)
6. Tanggung jawab (Responsibility)
7. Kemampuan (Ability)

### **Kualitas Pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan dari Parasuraman yang dikutip oleh Kasmir, (2017:47) ialah:

1. Tindakan (*Action*)
2. Kemampuan (*Ability*)
3. Sikap (*Ability*)
4. Penampilan (*Apprance*)
5. Tanggung Jawab (*Accountability*).
6. Perhatian (*Attention*)

### **Kinerja pegawai**

Dari Robbins (2016:260) memaparkan bahwasanya indikator dari keberagaman produk mencakup:

1. Kualitas (*Quality*)
2. Kuantitas (Quantity)
3. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)
4. Efektivitas Biaya (*Cost Effectiviness*)
5. Hubungan Antar perseorangan (*Interpersonal Impact*)

### **Sumber Data**

Sumber data yang dimanfaatkan di penelitian ini merupakan Data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan langsung dari responden yang merupakan masyarakat di desa Wadeng yang menerima pelayanan dari instansi pemerintahan. Dalam penelitian ini, data sekunder adalah segala sesuatu yang menyangkut informasi tentang lokasi penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner dibagikan secara online kepada masyarakat yang disurvei menggunakan Google formulir.

### **Metode Pengumpulan Data**

Dari Sanusi (2017:105) Teknik perolehan data ialah tahap utama yang ada saat penelitian. Oleh karena itu, memperoleh sebuah data merupakan target utama dari suatu penelitian. Data bisa dikumpulkan memakai data skunder atau data primer.

### **Metode Analisis Data**

Penelitian ini memanfaatkan penganalisan statistik *deskriptif*. Analisis *deskriptif* termasuk penganalisan data dengan cara menampilkan atau menjabarkan data tanpa bertujuan untuk mengambil simpulan yang berlaku generalisasi atau untuk umum( Sugiyono, 2017:147). Dan alat bantu yang dimanfaatkan pada penelitian ini yakni IBM SPSS.

## Hasil Penelitian Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Item Kepuasan Konsumen	Jawaban Responden										Jumlah Sampel		Rata-Rata Item
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
		F		F		F		F		F		F		
1.	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan pegawai	24	120	35	140	3	9	3	6	0	0	65	275	4,23
2.	Saya merasa puas dengan persyaratan disetiap pelayanan tidak memberatkan	27	135	33	132	1	2	4	8	0	0	65	278	4,27
3.	Saya merasa puas atas perhatian yang diberikan pegawai pada saat pelayanan	30	150	26	104	3	9	6	13	0	0	65	275	4,23
4.	Saya merasa puas karena pegawai tepat waktu	20	100	31	124	4	12	10	20	0	0	65	256	3,93
5.	Saya merasa puas pegawai memenuhi janjinya pada saat pelayanan	24	120	32	128	2	4	7	14	0	0	65	268	4,12
6.	Saya merasa puas pegawai Bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	36	180	28	112	1	3	0	0	0	0	65	295	4,53
												1.647	4,18	

**Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Pada Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item Y1.1 yang menyatakan “Saya merasa puas atas prosedur pelayanan” yang diberikan pegawai terdapat 3 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 3 responden menjawab N (Netral), 35 responden menjawab S (Setuju), dan 24 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Berdasarkan hasil item pada indikator Y1.1 ini memperoleh hasil bahwa nilai responden memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,23 responden yang artinya cenderung Sangat Setuju dengan item ini.
2. Pada item Y1.2 yang menyatakan " Saya merasa puas persyaratan disetiap pelayanan tidak memberatkan" terdapat 4 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 1 responden yang menjawab N (Netral), 33 responden menjawab S (Setuju), dan 24 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Pada item ini, adapun rata-rata dari jawaban responden sebesar 4,27 responden yang berarti dalam item ini cenderung sangat setuju.
3. Pada item Y1.3 yang menyatakan " Saya merasa puas atas perhatian yang diberikan pegawai pada saat pelayanan" terdapat 6 responden menjawab TS (Tidak Setuju), 3 responden yang menjawab N (Netral), 26 responden yang menjawab S (Setuju), dan 33 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Sehingga dalam hal ini mendapatkan skor rata-rata sebesar 4,23 responden dimana dalam hal ini berarti jawaban dari responden cenderung sangat setuju pada item ini.
4. Pada item Y1.4 yang menyatakan Saya merasa puas karena pegawai tepat waktu " terdapat 10 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 4 responden yang menjawab N (Netral), 31 responden yang menjawab S (Setuju), dan 20 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa skor rata-rata sebesar 3,93 responden yang berarti cenderung setuju pada item ini.
5. Pada item Y1.5 yang menyatakan " Saya merasa puas petugas pelayanan memenuhi janjinya pada saat pelayanan" terdapat 7 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 2 responden yang menjawab N (Netral), 32 responden yang menjawab S (Setuju), dan 24 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa skor rata-rata sebesar 4,12 responden yang berarti cenderung sangat sangat setuju pada item ini.
6. Pada item Y1.6 yang menyatakan Saya merasa puas karena pegawai bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki " terdapat 1 responden yang menjawab N (Netral), 28 responden yang menjawab S (Setuju), dan 36 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam

hal ini dapat kita peroleh bahwa skor rata-rata sebesar 4,53 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.

### Kualitas Pelayanan (X1)

No	Item Kualitas Pernyataan	Jawaban Responden										Jumlah Sampel		Rata-Rata Item
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		STS (1)				
		F		F		F		F		F		F		
1.	Pegawai menunjukkan sikap terpuji saat memberikan pelayanan	30	150	30	120	1	3	4	8	0	0	65	281	4,32
2.	Pegawai memberikan perhatian sesuai apa yang dibutuhkan Masyarakat	27	135	35	140	2	6	1	2	0	0	65	283	4,35
3.	Pegawai bertindak memberikan pelayanan ke masyarakat sesuai standart yg ditetapkan	24	120	31	124	1	3	8	16	0	0	65	264	4,06
4.	Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sesuai kebutuhan	26	130	33	132	2	4	4	8	1	1	65	276	4,24
5.	Pegawai memakai seragam pada saat bekerja	50	250	12	48	3	9	0	0	0	0	65	307	4,72
6.	Pegawai mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya	29	145	33	132	1	3	2	4	0	0	65	284	4,36
Rata – Rata Variabel												1.695	4,3	

**Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Pada Kualitas pelayanan**

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item X1.1 yang menyatakan " Pegawai menunjukkan sikap yang terpuji saat memberika pelayanan " terdapat 4 responden yang menjawab TS(Tidak Setuju), 1 responden menjawab N (Netral), 30 responden menjawab S (Setuju), dan 30 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Berdasarkan hasil item ini memperoleh hasil bahwa skor responden memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,32 responden yang artinya cenderung sangat setuju dengan item ini.
2. Pada item X1.2 yang menyatakan " Pegawai memberikan perhatian sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat" terdapat 1 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 2 responden yang menjawab N (Netral), 35 responden menjawab S (Setuju), dan 27 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Pada item ini, adapun rata-rata dari jawaban responden sebesar 4,35 responden yang berarti dalam item ini cenderung sangat setuju.
3. Pada item X1.3 yang menyatakan " Pegawai bertindak memberikan pelayana kepada masyarakat sesuai satandard yang ditetapkan" terdapat 8 responden menjawab TS (Tidak Setuju), 1 responden yang menjawab N (Netral), 31 responden yang menjawab S (Setuju), dan 24 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Sehingga dalam hal ini mendapatkan rata-rata sebesar 4,06 responden dimana dalam hal ini berarti jawaban dari responden cenderung sangat setuju pada item ini.
4. Pada item X1.4 yang menyatakan " Kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sesuai kebutuhan " terdapat 1 responden yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 4 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 2 responden yang menjawab N (Netral), 33 responden yang menjawab S (Setuju), dan 26 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa nilai rata-rata sebesar 4,24 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.
5. Pada item X1.5 yang menyatakan " Pegawai memakai seragam pada saat bekerja " terdapat 3 responden yang menjawab N (Netral), 12 responden yang menjawab S (Setuju), dan 50 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa nilai rata-rata sebesar 4,72 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.
6. Pada item X1.6 yang menyatakan " Pegawai Mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya" terdapat 2 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 21 responden yang menjawab N (Netral), 33 responden yang menjawab S (Setuju), dan 29



responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa nilai rata-rata sebesar 4,36 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.

### Kinerja Pegawai (X2)

No	Item Kinerja Pegawai	Jawaban Responden										Jumlah Sampel		Rata-Rata Item
		SS (5)		S (4)		N (3)		TS (2)		S (1)				
		F		F		F		F		F		F		
1.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai Standar yang telah ditentukan	29	145	36	144	0	0	0	0	0	0	65	289	4,44
2.	Pegawai mampu mengerjakan pekerjaan sesuai standart kuantitas yang ditentukan	28	140	35	140	1	3	1	2	0	0	65	285	4,38
3.	Pegawai pemerintah sesuai jadwal yang ditetapkan dalam melayani masyarakat	25	125	31	124	2	6	7	14	0	0	65	269	4,13
4.	Biaya pengurusan disesuaikan dengan jenis pelayanan	41	205	23	92	1	3	0	0	0	0	65	300	4,61
5.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada masyarakat	37	185	28	112	0	0	0	0	0	0	65	297	4,56
Rata – Rata Variabel												1.440	4,38	

### 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pada item X2.1 yang menyatakan " Pegawai pemerintah dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai standrat Kualitas yang ditentukan" terdapat 36 responden menjawab S (Setuju), dan 14 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Berdasarkan hasil item pada indikator X2.1 ini memperoleh hasil bahwa nilai responden memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,44 respondents yang artinya cenderung sangat setuju dengan item ini.
2. Pada item X2.2 yang menyatakan Pegawai pemerintah mampu mengerjakan pekerjaan sesuai standart Kuantitas yang ditentukan” terdapat 1 responden yang menjawab TS (Tidak Setuju), 11 responden yang menjawab N (Netral), 35 responden menjawab S (Setuju), dan 28 responden menjawab SS (Sangat Setuju). Pada item ini, adapun rata-rata dari jawaban responden sebesar 4,38 responden yang berarti dalam item ini cenderung sangat setuju.
3. Pada item X2.3 yang menyatakan " Pegawai pemerintah sesuai jadwal yang ditetapkan dalam melayani masyarakat" terdapat 7 responden menjawab TS (Tidak Setuju), 2 responden yang menjawab N (Netral), 31 responden yang menjawab S (Setuju), dan 25 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Sehingga dalam hal ini mendapatkan rata-rata sebesar 4,13 responden dimana dalam hal ini berarti jawaban dari responden cenderung sangat setuju pada item ini.
4. Pada item X2.4 yang menyatakan " Biaya pengurusan disesuaikan dengan jenis pelayanan " terdapat 1 responden yang menjawab N (Netral), 23 responden yang menjawab S (Setuju), dan 41 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa nilai rata-rata sebesar 4,61 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.
5. Pada item X2.5 yang menyatakan " Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada masyarakat " terdapat 28 responden yang menjawab S (Setuju), dan 36 responden yang menjawab SS (Sangat Setuju). Dalam hal ini dapat kita peroleh bahwa nilai rata-rata sebesar 4,56 responden yang berarti cenderung sangat setuju pada item ini.

### Uji Validitas

Variabel	Item	Tarif Kesalahan	r tabel	Ket.
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,711	0,2404	Valid
	X1.2	0,753	0,2404	Valid
	X1.3	0,752	0,2404	Valid
	X1.4	0,632	0,2404	Valid
	X1.5	0,774	0,2404	Valid
	X1.6	0,723	0,2404	Valid
Kinerja Pegawai(X2)	X2.1	0,776	0,2404	Valid
	X2.2	0,708	0,2404	Valid
	X2.3	0,723	0,2404	Valid
	X2.4	0,879	0,2404	Valid
	X2.5	0,724	0,2404	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1.1	0,793	0,2404	Valid
	Y1.2	0,765	0,2404	Valid
	Y1.3	0,603	0,2404	Valid
	Y1.4	0,810	0,2404	Valid
	Y1.5	0,762	0,2404	Valid
	Y1.6	0,771	0,2404	Valid

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas**

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa nilai r hitung tiap variabel pada kolom total correlation lebih besar dari r tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

### Uji Reliabilitas

No	Variabel	Koefesien Alpha	Keterangan
1	Y	0,818	Reliabel
2	X1	0,814	Reliabel
3	X2	0,716	Reliabel

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas**

Dari tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa seluruh item variabel yang di gunakan adalah reliabel, yaitu dimana untuk masing-masing item variabel mempunyai nilai r Alpha lebih dari 0.7, artinya bahwa alat ukur ini mampu menghasilkan data yang dapat di percaya..

### Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		65
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81656305
Most Extreme Differences	Absolute	.138
	Positive	.078
	Negative	-.138
Kolmogorov-Smirnov Z		1.379
Asymp. Sig. (2-tailed)		.045

a. Test distribution is Normal.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas**

Berdasarkan tabel 4.8 dapat disimpulkan nilai kolmogorov-smirnov yang diperoleh pada hasil uji output SPSS dengan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item variabel pada penelitian ini berdistribusi secara normal karena dihasilkan nilai Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,045



### Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Tolerance	Vif	Keterangan
X1	0.475	2.105	Bebas Multikolinearitas
X2	0.480	2.085	Bebas Multikolinearitas

**Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas**

Dari Tabel 4.9 menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 yang mana pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) diperoleh 0,475, variabel X2 sedangkan (Kinerja Pegawai) di peroleh 0,480. Nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10 yang mana pada variabel X1 (Kualitas pelayanan) diperoleh 2.105 sedangkan variabel X2 (kinerja pegawai) sebesar 2.085. dan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam model regresi atau tidak adanya korelasi sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen.

### Uji Heteroskedastisitas

VARIABEL BEBAS	SIG	KETERANGAN
X1	0.666	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0.457	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

**Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam model regresi karena nilai signifikansi masing- masing variabel independen lebih besar dari 0,05.

### Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.553	1.608		.344	.732
Kualitas pelayanan	.304	.097	.282	3.135	.002
Kinerja pegawai	.403	.105	.342	3.820	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Dari tabel 4.11 maka bisa diketahui persamaan linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,553 + 0,304 X_1 + 0,403 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

a : Konstanta

b: Koefisien Regresi

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Kinerja Pegawai

e :Standard error (tingkat kesalahan)

Dari persamaan regresi linier berganda dapat jelaskan sebagai berikut :

- Konstanta sebesar 0,553, menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat tetap bernilai positif apabila Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai tetap dalam kondisi baik atau normal.
- Koefisien regresi ( $\beta_1$ ) menunjukkan nilai variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,304 ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif yang artinya apabila variabel kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat diharapkan meningkat.

- c. Koefisien regresi ( $\beta_2$ ) menunjukkan nilai variabel Kinerja Pegawai sebesar 0,403, ini menyatakan bahwa kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh positif yang artinya apabila variabel kinerja pegawai meningkat maka kepuasan masyarakat diharapkan meningkat.

## Uji F

**Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	558.070	3	186.023	54.664	.000 <sup>a</sup>
	Residual	326.690	62	3.403		
	Total	884.760	61			

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, berdasarkan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

## Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.553	1.608		.344	.732
	Kualitas pelayanan	.304	.097	.282	3.135	.002
	Kinerja pegawai	.403	.105	.342	3.820	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

**Tabel 4.13 Hasil Uji t**

Dari tabel 4.13 hasil tes bisa dilihat bahwasanya :

- a. Kualitas pelayanan (X1)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan menunjukan nilai thitung sebesar 3,135 dan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

- b. Kinerja pegawai (X2)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai menunjukan nilai thitung sebesar 3,820 dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Variabel store atmosphere mempunyai besar signifikansi senilai  $0,000 < 0,05$ , maka bisa disimpulkan bahwasanya store atmosphere berdampak signifikan pada minat beli.

## Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 <sup>a</sup>	.631	.619	1.845

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan

**Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui seluruh nilai adjusted R square ialah 0.619 yang berarti seluruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai mempunyai

kontribusi secara bersamaan sebesar 61,9% terhadap variabel kepuasan Masyarakat. Sedangkan nilai 38,1% dijelaskan oleh Variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### **Implikasi Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dari hasil pengujian dengan perhitungan statistik menyatakan bahwa variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan Kinerja Pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa wadeng kecamatan sidayu kabupaten gresik. Dari kedua variabel bebas tersebut yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan Masyarakat adalah variabel kualitas pelayanan, yang terbukti mempunyai nilai paling rendah diantara variabel bebas lainnya, dengan kualitas pelayanan yang diberikan masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan pegawai dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. .

#### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat**

Hasil analisis data variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

#### **Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat**

Hasil analisis data variabel kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai yang diberikan perusahaan kepada masyarakat maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

### **Simpulan**

- Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh secara simultan pada kepuasan masyarakat di desa Wadeng.
- Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat di desa Wadeng.
- Kinerja pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat di desa Wadeng.

### **Keterbatasan**

- Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel yakni variabel kualitas pelayanan, Kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat.
- Banyaknya partisipan yang diperoleh hanya 65 partisipan.

### **Saran**

Untuk Instansi pemerintah

- Perihal kualitas pelayanan disarankan kepada perusahaan agar lebih memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat, dan dalam memberikan pelayanan hendaknya bertindak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan, karena pada pernyataan ini mendapatkan skor terendah dari responden. serta dalam bertugas harusnya lebih disiplin waktu agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- b. Perihal Kinerja Pegawai disarankan kepada perusahaan untuk memperhatikan pekerjaan setiap pegawainya. Dan hendaknya para pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Karena terbukti dari pernyataan ini mendapatkan skor terendah dari responden. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat kurang puas dengan kinerja para pegawai dalam hal ketepatan waktu.

Untuk peneliti selanjutnya

1. Menambahkan variable-variabel lainnya.
2. Bisa meningkatkan jumlah partisipan dan hasil penelitian diperoleh lebih maksimal

### Daftar Pustaka

- Algifari, 2016. Mengukur Kualitas Layanan. Yogyakarta: BPFE. Arianty, dkk. (2016). Manajemen Pemasaran. Medan: Perdana Publishing
- Kotler dan Keller, 2012. Marketing Management 13. Pearson Prentice Hall. New Jersey
- Istijanto. (2010). Riset Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kadarisman, M. (2012). Manajemen Kompensasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, A. P. (2015). Sumber Daya Manusia Perusahaan. Cetakan ke-12. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nurhasanah, dan Rebin, S. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Agranet Multicitra Siberkom (Detikcom). Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 14, No. 2.
- Pujiasyami, J., Hairudinor, dan Taharuddin. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Pelatihan dan Kompensasi Finansial terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Kalsel Cabang Martapura. Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Vol. 6, No. 1.
- Riedel, A. G., Lengkong, V. P., dan Trang, I. (2019). Pengaruh Human Relation, Job Satisfaction dan Job Description Terhadap Kinerja Karyawan Pada Manado Quality Hotel. Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol. 7, No. 3.
- Setiawan. (2014). Indikator Kinerja Karyawan. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Hal. 147.
- Siagian, Sondang P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sutrisno, E. (2016). Sumber Daya Manusia. Jakarta : Salemba Empat.
- Tannady, H. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Expert.
- Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja. Jakarta : Rajawali Persada.

Ninik Nafsiatul Natasyah \*) Adalah Mahasiswa Feb Unisma

Hadi Sunaryo \*\*) Adalah Dosen Tetap Feb Unisma

Fahrurrozi Rahman \*\*\*) Adalah Dosen Tetap Feb Unisma