



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN WARU SIDOARJO

Rakhmad Bayu Rasyidi¹, Handy Aribowo² *

¹Jurusan Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya, ² Jurusan Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT Surabaya

*Email Penulis Korespondensi: ¹Rakhmadbayu33@gmail.com, ²handy.aribowo@gmail.com.

Abstrak

Di dalam Penelitian ini ingin mengkaji lebih lanjut “*Analisis pengaruh kualitas layanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di sektor layanan publik*” pada kantor kecamatan waru sidoarjo. Yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini adalah penulis melihat adanya fenomena layanan di kantor kecamatan waru yang kualitas nya sangat menjanjikan maka dari itu para pegawai di kecamatan tersebut mempunyai peran yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sample sebanyak 100 responden, dan teknik sampling yang digunakan yaitu Teknik probality sampling. Dalam pengambilan data penulis menggunakan kuisisioner dengan menggunakan skala ukur likert. Pada hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat begitupun dengan variabel kinerja pegawai yang juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study wants to further examine “*Analysis of the effect of service quality and employee performance on community satisfaction in the public service sector*” at the waru sub-district office, Sidoarjo. The background of this research is that the author sees the phenomenon of service in the





Waru sub-district office whose quality is very promising, therefore employees in the sub-district have a significant role in *community satisfaction*. In conducting this research the authors used quantitative research methods with a sample of 100 respondents, and the sampling technique used was probability sampling technique. In collecting data, the author uses a questionnaire using a Likert measuring scale. The results of the analysis show that the *service quality* variable has a significant effect on *community satisfaction* as well as the *employee performance* variable which also has a significant effect on *community satisfaction*.

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

Pendahuluan

Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan seberapa baik pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh sektor publik dalam memenuhi kebutuhan warga. Di era reformasi seperti sekarang, performa aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan publik. Dengan adanya ruang kebebasan untuk mengemukakan pendapat, masyarakat lebih leluasa menyampaikan kritik, baik melalui jalur formal seperti forum diskusi atau aksi unjuk rasa, maupun lewat media tidak langsung seperti artikel opini dan surat pembaca yang dimuat di media massa. Kritik tersebut tidak hanya ditujukan kepada pemerintah pusat, namun juga menyasar pemerintahan tingkat bawah seperti kelurahan. Hasil pengamatan peneliti di Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah keluhan dari warga terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat kecamatan. Beberapa keluhan yang sering disampaikan antara lain adalah proses administrasi yang terkesan berbelit-belit, serta informasi dari petugas yang kurang akurat mengenai persyaratan dokumen yang diperlukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas kerja dan kedisiplinan pegawai masih perlu ditingkatkan, ditambah dengan minimnya fasilitas penunjang yang tersedia di lingkungan kerja. Menurut temuan Sukmarini et al. (2023), keberhasilan suatu instansi dalam menyelenggarakan layanan publik yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat berkontribusi secara langsung terhadap terciptanya persepsi positif dari masyarakat terhadap instansi tersebut. Berbagai penelitian terdahulu





telah memberikan perhatian serius terhadap isu kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik, dengan menekankan perlunya pendekatan yang menyeluruh untuk meningkatkan pengalaman penerima layanan. Salah satu studi yang dilakukan oleh Dewanti, Arlisa Putri, dkk. (2023) mengungkap adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan serta kinerja pegawai dengan tingkat kepuasan masyarakat, Di sisi lain, pegawai yang bekerja secara optimal dan menunjukkan inisiatif dalam menghadapi kebutuhan masyarakat tidak hanya mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga membangun relasi personal yang lebih kuat dan bermakna. Penggunaan teknologi digital dan kemudahan akses informasi turut memperkuat kapasitas pegawai dalam memberikan respon yang cepat, tepat, dan akurat terhadap kebutuhan publik. Hal ini menjadikan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan lebih optimal dan menyeluruh. Lebih lanjut, melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai dinamika dalam penyelenggaraan layanan publik serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memotivasi instansi pelayanan untuk terus melakukan inovasi dalam meningkatkan mutu dan kinerja pelayanannya. Namun demikian, tidak dapat dihindari bahwa setiap penelitian pasti diwarnai oleh berbagai pandangan yang berbeda. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar, mengingat setiap individu memiliki cara pandang dan penalaran yang unik. Sebagai contoh, Rien, Warso & Fathoni (2016) mengemukakan bahwa dimensi kualitas layanan seperti *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, Kristanto (2018) berpendapat bahwa kualitas layanan justru tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, menurut pernyataan Aswad, Realize, & Wangdra (2018), kepuasan masyarakat dapat muncul dalam bentuk rasa senang maupun kecewa, yang timbul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan awal dan kenyataan yang diterima dari tindakan petugas pelayanan.

Kajian Pustaka

Dalam pelaksanaan sebuah penelitian, peneliti merujuk pada berbagai teori sebagai landasan utama dalam menyusun kerangka berpikir. Teori-teori tersebut dikaji dan dijelaskan secara rinci, sesuai dengan topik permasalahan serta variabel-variabel yang diteliti. Penjabaran teori ini disusun





secara sistematis agar dapat mempermudah peneliti dalam menyusun kerangka konseptual. Teori sendiri dapat dipahami sebagai himpunan dari konstruk, definisi, dan proposisi yang terorganisasi untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap suatu fenomena, dengan menitikberatkan pada keterkaitan antara variabel-variabel yang ada, sehingga mampu menjelaskan dan memprediksi kejadian yang diamati. Berikut ini disajikan teori-teori yang menjadi pendekatan dalam menjelaskan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan merujuk pada sejauh mana suatu layanan memiliki kemampuan untuk memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi dari masyarakat selaku penerima manfaat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan indikator utama dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna. Sejalan dengan pandangan Pratiwi & Dkk (2020).

Fitzsimmons, sebagaimana dikutip oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015), menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas suatu layanan, yaitu:

1. Keandalan (Reliability) : Aspek ini tercermin dari kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan harapan pengguna.
2. Aspek Fisik (Tangibles) :Dimensi ini merujuk pada ketersediaan sarana, prasarana, dan perlengkapan pendukung lainnya yang menunjang proses pelayanan agar berjalan optimal.
3. Daya Tanggap (Responsiveness) : Ditandai dengan kesigapan dan kecepatan petugas dalam merespons serta memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara efisien.
4. Jaminan (Assurance) : Terkait dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan, yang dibangun melalui sikap profesional, etis, serta berlandaskan nilai-nilai moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati (Empathy) : Menggambarkan sejauh mana penyedia layanan memiliki kepedulian dan perhatian terhadap kondisi, kebutuhan, serta harapan yang spesifik dari setiap konsumen atau masyarakat.





Kinerja Pegawai

Handayani dan Suryani (2019) menyatakan bahwa kinerja mencerminkan sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan aspek kualitas maupun kuantitas. Kinerja yang baik sangat krusial karena melalui performa tersebut, dapat terlihat sejauh mana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Mencapai performa kerja yang optimal tentu bukan perkara mudah. Dalam kerangka hukum dan regulasi yang berlaku, keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada efektivitas kinerja pegawainya.

Menurut Bastian dalam Hayat (2017), terdapat sejumlah indikator yang menjadi acuan dalam menilai kinerja pegawai pada sektor pelayanan publik, di antaranya sebagai berikut:

1. **Spesifik, jelas** : Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik, penting untuk memiliki acuan kinerja yang terdefinisi dengan baik agar tidak terjadi kesalahpahaman atau interpretasi ganda mengenai peran dan tanggung jawab pegawai.
2. **Pengukuran harus bersifat objektif** : Penilaian terhadap kinerja pelayanan sebaiknya mengutamakan keadilan serta pendekatan yang berorientasi pada hasil kerja yang nyata, sehingga setiap indikator dapat diukur secara adil dan berdasarkan fakta.
3. **Relevansi indikator (Relevan)** : Indikator kinerja harus selaras dengan tugas dan fungsi aparatur yang menjadi objek penilaian. Dengan kata lain, indikator harus memiliki keterkaitan langsung terhadap peran yang dijalankan oleh pegawai, agar bisa memberikan gambaran yang akurat mengenai kualitas layanan publik.
4. **Dapat dicapai** : Tujuan dari indikator kinerja harus realistis dan mampu menggambarkan tingkat keberhasilan dari input, proses, output, hingga dampak yang ditimbulkan. Oleh karena itu, indikator harus dirancang secara menyeluruh, mencakup manfaat nyata yang dihasilkan, serta menunjukkan hasil akhir yang signifikan.
5. **Fleksibel** : Indikator kinerja perlu memiliki sensitivitas terhadap dinamika pelaksanaan tugas maupun hasilnya. Ini mencakup kemampuan untuk merespons kondisi kerja yang berubah-ubah





serta perkembangan zaman, sehingga upaya perbaikan dan penyempurnaan indikator dapat dilakukan secara berkelanjutan.

6. **Efektif.** Efektivitas dapat diukur melalui kemampuan indikator dalam mengolah data dan informasi yang berkaitan dengan aspek biaya serta manajemen sumber daya. Artinya, kinerja pelayanan harus mampu dianalisis secara efisien berdasarkan data yang tersedia untuk menghasilkan evaluasi yang tepat.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan mencerminkan suatu interaksi dinamis antara pihak penyedia layanan dan penerima layanan, yang memiliki tujuan utama untuk menciptakan rasa puas bagi kedua belah pihak dalam lingkungan yang terus mengalami perubahan. Seiring dengan diberlakukannya sistem politik terbuka pada masa reformasi, instansi pemerintah dituntut untuk merubah perspektif mereka terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam dunia pemasaran, kepuasan konsumen merupakan elemen esensial yang merujuk pada emosi konsumen baik itu rasa puas maupun kecewa yang timbul dari perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan atas layanan yang diterima. Bila hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan harapan, maka konsumen cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kenyataan melampaui atau setidaknya sepadan dengan harapan, maka rasa puas bahkan kegembiraan bisa dirasakan oleh konsumen (Mulyono, 2021).

Menurut Priansa (2017), terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yang masing-masing mencerminkan aspek penting dari kualitas layanan yang diterima. Berikut penjelasan dari indikator-indikator tersebut:

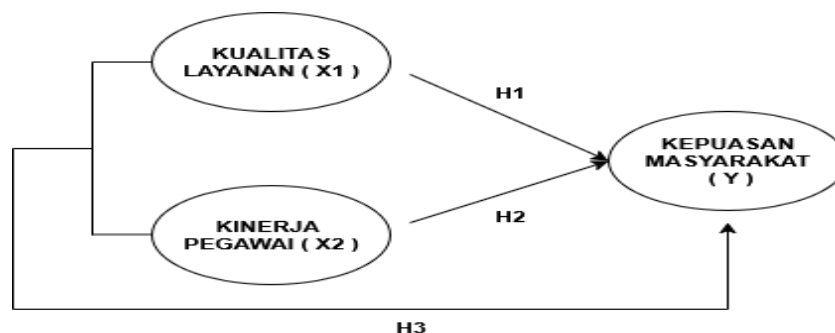
1. Prosedur Layanan..
2. Persyaratan Pelayanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan





-
6. Kemampuan Petugas Pelayanan.
 7. Kecepatan Proses Layanan..
 8. Keadilan Akses Layanan..
 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas..
 10. Kewajaran Biaya Layanan.
 11. Kepastian Biaya Layanan.
 12. Kepastian Jadwal Pelayanan.
 13. Kenyamanan Lingkungan.
 14. Keamanan Layanan.

Hipotesis



Gambar 1 : Model Hipotesis
(Sumber : Gambar Primer Diolah Peneliti)

Menurut Sugiyono (2015), hipotesis merupakan pernyataan sementara atas jawaban dari rumusan masalah penelitian, di mana rumusan tersebut sebelumnya telah disusun dalam bentuk pertanyaan penelitian. Proses pengujian hipotesis melalui metode statistik menjadi sebuah langkah penting yang memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan, baik itu menolak maupun menerima hipotesis berdasarkan hasil analisis terhadap variabel-variabel yang diuji.





Berdasarkan uraian teori serta kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan Secara Parsial Memiliki Pengaruh Yang Signifikan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.

H2: Kinerja Pegawai Secara Parsial Memberikan Dampak Yang Besar Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.

H3: Secara Bersamaan (Simultan), Kualitas Layanan Dan Kinerja Pegawai Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo.

Dengan adanya perumusan hipotesis tersebut, peneliti memiliki dasar kuat untuk melanjutkan kegiatan penelitian yang bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam sektor pelayanan publik.

Metode

Ruang Lingkup Penelitian

Tipe penelitian yaitu *explanatory research*. Penelitian mengungkapkan pengaruh antar variabel yang meliputi *Kualitas Layanan* (X_1) dan *Kinerja Pegawai* (X_2) terhadap variabel *Kepuasan Masyarakat* (Y) Pada Kantor Kecamatan Waru sidoarjo.

Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2021), populasi didefinisikan sebagai keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan jumlah tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti serta dijadikan dasar dalam menarik suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang dijadikan fokus terdiri atas seluruh masyarakat yang memanfaatkan layanan publik. Dengan demikian, populasi penelitian ini mencakup seluruh warga di wilayah Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, yang berdasarkan data berjumlah sebanyak 193.614 jiwa. Adapun sampel pada





penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan Rumus Slovin untuk menentukan jumlah responden, Responden pada penelitian ini yaitu berjumlah 100 Responden.

Jenis Dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2016), pendekatan sampling bertujuan untuk memilih sampel yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam studi ini, digunakan metode *purposive sampling*, yaitu salah satu jenis teknik non-probabilitas yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti, Dan Sumber data penelitian yakni berupa data sekunder dengan teknik pengumpulan data dokumentasi.

Metode Analisis Data

Analisis data penelitian yaitu analisis statistik deskriptif serta Analisis Lineaar Berganda dengan Software *SPSS 27*, Statistik deskriptif dirancang untuk meringkas dan menggambarkan karakteristik data dari suatu sampel. Dalam Analisis Linear Berganda, metode dan fungsi analisis secara umum dikategorikan ke dalam dua analisis utama, Yaitu Untuk Menguji Hipotesisnya menggunakan Uji t untuk menguji secara parsial variabel (X), Dan Uji F Simultan untuk menguji secara Simultan Variabel (F).

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas

proses uji validitas dilakukan terhadap 100 orang responden dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Untuk menentukan nilai r tabel, terlebih dahulu dihitung derajat kebebasan (Df) dengan rumus $Df = N - 2$, sehingga diperoleh $Df = 100 - 2 = 98$. Berdasarkan nilai tersebut, maka r tabel yang digunakan adalah 0,197. Seluruh indikator sejumlah 25 item, yang terdapat pada masing-masing variabel penelitian ini menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam variabel Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai, serta Kepuasan Masyarakat terbukti valid dan layak digunakan dalam analisis penelitian ini .





Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 1
(Hasil Uji Reliabilitas)

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,824	Reliabel.
Kinerja Pegawai	0,854	Reliabel.
Kepuasan Masyarakat	0,918	Reliabel.

(Sumber : Data Statistik, SPSS 27)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel dalam penelitian ini yakni Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai, serta Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai Cronbach's Alpha yang melebihi angka 0,60. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen pada variabel-variabel tersebut memenuhi syarat keandalan, sehingga keseluruhan alat ukur dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis Linear Berganda

Tabel 2 :
(Hasil Uji Regresi Linier Berganda)

				Coefficients ^a		
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	20,098	4,743		4,237	,000
	Kualitas Layanan	,846	,206	,346	4,117	,000
	Kinerja Pegawai	1,161	,175	,557	6,626	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat
(Sumber: Jawaban diolah SPSS 27)

1. Nilai konstanta yang diperoleh adalah sebesar 20,098. Nilai ini bersifat positif, yang mengindikasikan adanya hubungan searah antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Untuk variabel Kualitas Layanan (X1), nilai koefisien regresi yang diperoleh adalah sebesar 0,846. Ini mencerminkan bahwa terdapat korelasi positif dan searah antara variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Masyarakat (Y).





3. Variabel Kinerja Pegawai (X2) menunjukkan koefisien regresi sebesar 1,161. Nilai ini menunjukkan hubungan yang positif dan satu arah dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y).
4. variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 22,105. Nilai yang positif ini menandakan bahwa arah hubungan variabel tersebut adalah sejalan atau searah.

Hasil Uji t Parsial

Tabel 3 :
(Variabel Kualitas Layanan (X1))

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	31,450	5,303		5,931	,000
Kualitas Layanan	1,906	,155	,779	12,313	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Tabel 4 :
(Variabel Kinerja Pegawai (X2))

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,986	4,876		5,329	,000
Kinerja Pegawai	1,722	,119	,826	14,513	,000

(Sumber: Jawaban diolah SPSS 27)

Hipotesis 1: Kualitas Layanan diduga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Layanan (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Selain itu, nilai t hitung tercatat sebesar 12,313, lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,984. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima, karena hasil ini mengindikasikan bahwa Kualitas Layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat.





Hipotesis 2: Kinerja Pegawai (X2) diasumsikan memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi untuk Kinerja Pegawai sebesar 0,000, yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Sementara itu, nilai t hitung sebesar 14,513, jauh melampaui nilai t tabel yang sebesar 1,984. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis kedua (H2) dinyatakan diterima, karena adanya bukti kuat bahwa Kinerja Pegawai berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat.

Uji F Simultan

Tabel 5 :
(Hasil Uji F Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5252,608	2	2626,304	130,938	,000 ^b
	Residual	1945,582	97	20,058		
	Total	7198,190	99			

Hipotesis 3: Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan data yang ditampilkan dalam tabel sebelumnya, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar (130,938), jauh melampaui nilai F tabel (3,090). Selain itu, nilai signifikansi (sig) dari uji F tercatat sebesar 0,000, yang jelas lebih kecil dari ambang batas 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3), yang menyatakan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, dapat diterima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung yang jauh melebihi F tabel serta nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05, yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan relevan secara statistik antara variabel-variabel tersebut.





Pembahasan

Pengaruh *Kualitas Layanan* (X1) terhadap *Kepuasan Masyarakat* (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa variabel *Kualitas Layanan* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Masyarakat*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, serta nilai t hitung sebesar 12,313 yang melebihi nilai t tabel sebesar 1,984. Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1), yang menyatakan bahwa *Kualitas Layanan* memiliki dampak positif dan signifikan terhadap *Kepuasan Masyarakat*, dinyatakan diterima.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Heny Ariwijaya (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Luwuk*", yang menyimpulkan bahwa secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Santika Luwuk. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Jhoni A.F. Kalangi (2022) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado*". Dalam penelitiannya, dijelaskan bahwa uji parsial menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Es Miangas Bahu, Kota Manado.

Namun demikian, hasil dari penelitian ini bertentangan dengan temuan Budiarno (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*". Dalam penelitiannya tersebut, dinyatakan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan, bahkan cenderung negatif, terhadap kepuasan pelanggan.





Pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berada jauh di bawah batas toleransi signifikansi 0,05, serta nilai t hitung sebesar 14,513 yang secara mencolok lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,984. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2), yang menyatakan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dinyatakan diterima

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Nursiti (2018) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime Focal Point Medan*". Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki kontribusi penting terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada outlet Chatime Focal Point Medan. Selain itu, penelitian serupa juga disampaikan oleh Kurniawan (2016) melalui karya ilmiahnya yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Petani (Studi pada Gabungan Kelompok Tani (GAPOKTAN) di Dinas Pertanian, Perikanan, dan Peternakan Kota Blitar)*". Dalam penelitian tersebut, dijelaskan bahwa kinerja pegawai terbukti berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan petani di instansi terkait.

Namun, hasil ini bertentangan dengan penelitian Yohana Tandi Datu (2019) yang berjudul "*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Kerja di Bidang Pemberdayaan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur*". Dalam penelitiannya, Yohana menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di bidang pemberdayaan di lingkungan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur.





Pengaruh Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) Secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, ditemukan bahwa Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama memberikan dampak positif serta signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil uji statistik, di mana nilai F hitung mencapai angka 130,938, yang secara jelas jauh melampaui nilai F tabel sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 0,05 ($df_1 = 2$ dan $df_2 = 97$). Selain itu, nilai signifikansi dari uji F sebesar 0,000 juga berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dinyatakan terbukti dan diterima.

Penemuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yulia (2022) dalam penelitiannya berjudul *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo terhadap Kepuasan Masyarakat”*. Dalam penelitiannya, Yulia menyatakan bahwa kedua variabel, yakni kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di wilayah tersebut. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Pusparini (2016) dalam karya ilmiahnya berjudul *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri”*, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi positif dan signifikan terhadap kepuasan para pemohon rekomendasi.

Namun, tidak semua hasil penelitian mendukung temuan ini. Misalnya, dalam studi yang dilakukan oleh Budiarno (2022) berjudul *“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”*, disebutkan bahwa kualitas





layanan justru memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan yang tidak sejalan juga dikemukakan oleh Yohana Tandi Datu (2019) dalam penelitiannya *“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Kerja di Bidang Pemberdayaan Dinas Sosial Kabupaten Kutai Timur”*, yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai dengan kepuasan kerja di instansi tersebut.

Dengan demikian, jika merujuk pada dua penelitian terakhir tersebut yakni dari Budiarno (2022) dan Yohana Tandi Datu (2019) dapat diinterpretasikan bahwa secara simultan, variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) juga dapat dianggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), tergantung pada konteks dan kondisi yang melatarbelakangi masing-masing objek penelitian.

Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Analisis data dilakukan melalui metode Regresi Linier Berganda, sementara pengujian hipotesis menggunakan pendekatan secara parsial melalui Uji T dan secara simultan dengan Uji F. Berdasarkan hasil pengolahan dan interpretasi data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), Hal ini Di Dukung Dengan Hasil analisis Uji T menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki nilai signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05) dan nilai t hitung sebesar 12,313 (lebih besar dari t tabel 1,984). Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diterima.





2. Pada Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), Hal ini Di Dukung Dengan Hasil analisis Uji T diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dan t hitung sebesar 14,513. Keduanya mendukung diterimanya hipotesis kedua (H2), karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel (1,984). Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
3. Pada Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1) Dan Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), Hal ini Di Dukung Dengan Hasil analisis Melalui Uji F, diperoleh F hitung sebesar 130,938, jauh melampaui nilai F tabel sebesar 3,09 pada taraf signifikansi 0,05 (df1 = 2; df2 = 97). Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga memperkuat bukti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah positif dan signifikan secara simultan.

Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) dapat diterima. Hasil ini menegaskan bahwa kedua variabel independen tersebut, jika digabungkan, mampu memberikan kontribusi berarti terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Waru, Sidoarjo.

Saran

Pihak pengelola Kantor Kecamatan Waru, Sidoarjo disarankan untuk terus berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan fasilitas yang lebih baik serta menciptakan sistem layanan yang lebih efisien dan responsif. Selain itu, peningkatan terhadap performa kerja pegawai juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan secara berkelanjutan, karena hal tersebut berkaitan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Perbaikan pada aspek layanan dan kinerja pegawai diharapkan dapat berkontribusi dalam membangun citra positif serta meningkatkan akreditasi instansi secara menyeluruh.





Bagi peneliti lain yang hendak melanjutkan studi serupa, disarankan untuk tidak hanya fokus pada pengaruh antara variabel, tetapi juga meninjau hubungan timbal balik yang mungkin terjadi. Pengembangan model penelitian dengan menambahkan variabel lain juga penting untuk memperluas cakupan studi dan memperdalam pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang cukup dominan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, untuk mendorong peningkatan kualitas layanan yang lebih maksimal, diperlukan langkah strategis dari instansi dalam membangun kesadaran pegawai terkait pentingnya kinerja profesional serta komitmen dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Pratiwi, D.A., Kusuma, A., & Yulianto, L.M. (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Era Digital". *Journal of Service Science and Management*, 10(5), 22-30.
- Suyitno, B. (2018). "The Dynamic Nature of Quality Management". *Journal of Quality Management*, 23(3), 123-137.
- Mukarom, Z., & Muhibudin (2015). "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah". *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(2), 134-145.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan, Manajemen Bisnis & Akuntansi*, 1(3), 177-183.
- Handayani, R., & Suryani, N. (2019). "Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 45-58.
- Hayat, M. (2017). "Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik" *Jurnal Administrasi Publik*, 15(3), 223-234.
- Hayat, R. (2017). "Mengukur Keberhasilan dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pada Instansi Pemerintah di Indonesia." *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 115-130.
- Oktaria, Y., Mulyono, J., & Sari, L. P. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada kapal mentawai fast rute padang-kepulauan mentawai. *Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada kapal mentawai fast rute padang-kepulauan mentawai*, 20(2), 80-86.
- Priansa, D. J. (2018). "Perencanaan dan Pengembangan SDM." Pustaka Setia, Bandung.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). "Marketing Management" (15th Edition). Pearson Education
- Priansa, D. J. (2017). "Manajemen Pelayanan Publik: Kajian Teori dan Praktik di Indonesia" [Alfabeta Press,] [halaman 101-105]





- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Sukmarini, N. L. P. D., Kawiana, I. G. P., & Pratiwi, K. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 3(9), 1746-1756.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *Mamen: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80-94.
- Nurlaela, S. A., Suherman, E., & Khalida, L. R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Afifah Make Up. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 15(2), 248-266
- Budiyana, D. U. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Banjaratma. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 39(2), 72-81.
- Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 389-400.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Ferry Siswadhi, "Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci terhadap Kepuasan Masyarakat", 2016.
- Pusparini, Sovik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri." *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, vol. 5, no. 1, 2019, pp. 97-107.
- Trisnawati, T., Sucipto, H., & Fitralisma, G. (2022). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat: (Studi Kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari)". *iJurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*[i], 2(4), 2441.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *iJBALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*[i], 14(1).
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667
- Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", 2015.
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitralisma, G. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Limusnungal Sukabumi. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 4(1), 80–94.

