

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat penelitian

1. Sejarah Desa Sidorejo

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

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

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

Berikut daftar nama-nama kepala desa Desa Sidorejo, yaitu:

Tabel 4.1
Daftar Nama Kepala Desa Sidorejo

No	Nama Kepala Desa	Masa Jabatan	Keterangan
1	Rustamaji	1958 s/d 1962	
2	Kasiman	1962 s/d 1977	
3	Kamoel	1978 s/d 1990	
4	Paiman	1990 s/d 1998	
5	Sunardi	1998 s/d 2003	Pj
6	Bambang S. Hermoyo	2003 s/d 2013	
7	Purwandi	Juni s/d Desember 2013	Pj
8	Edy Subagiyo	2013 s/d 2019	

Sumber: Arsip kantor desa Sidorejo

2. Visi Misi Desa Sidorejo

a. Visi desa Sidorejo

Desa Sidorejo dilaksanakan dengan pendekatan partisipatif dan melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan di desa, seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, organisasi masyarakat desa, dan masyarakat desa. Untuk menegakkan visi ini diantaranya dengan meningkatkan peran aktif semua pihak yang mencakup :

- 1) Menyikapi sepenuhnya bahwa perubahan ada ditangan sendiri, Tuhan tidak akan merubah nasib suatu kaum apabila kaum itu sendiri tidak mau merubah nasibnya sendiri;

2) Mencintai negeri sendiri, tanah kelahiran, tempat kita tumbuh, berkembang, dan berkarya, karena cinta terhadap tanah air merupakan sebagian dari Iman.

b. Misi Desa Sidorejo

Misi berisi pernyataan-pernyataan yang harus dipenuhi oleh desa agar visinya dapat terwujud, berikut misi desa Sidorejo:

- 1) Mengamalkan dan melaksanakan ajaran masing-masing agama dalam kehidupan sehari-hari.
- 2) Meningkatkan kinerja dan pelayanan pegawai yang berkualitas, profesional dan selalu mengedepankan 3S: Senyum, Salam, Sapa
- 3) Memperbaiki dan meningkatkan infrastuktur dengan cara mencari dan menggali sumber dana dari pihak ketiga agar tidak terbatas hanya pada satu sumber yaitu APBDes semata.
- 4) Meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui partisipasi aktif dalam pembangunan dan pelatihan kegiatan ekonomi produktif.
- 5) Meningkatkan, menggiatkan UMKM, dan mengaktifkan BUMDES, melalui peran serta pemuda karang taruna untuk mempunyai usaha mandiri.
- 6) Meningkatkan kerja sama dan hubungan baik antara pemerintah desa dan seluruh lapisan masyarakat dengan selalu mengedepankan musyawarah dan mufakat.
- 7) Meningkatkan ketertiban, keamanan, dan penghormatan supremasi hukum.

- 8) Mengawal perbaikan data penerima PKH, KKS, dan BDT secara online ke Dinsos pusat agar tepat sasaran.

3. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, yang dipimpin oleh KEPALA DESA sebagai Kepala Pemerintah Desa dibantu Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara pemerintah desa, yaitu :

- a. Sekretariat Desa, yang terdiri dari :
 - 1) Sekretaris Desa
 - 2) Kepala Urusan Umum
 - 3) Kepala Urusan Keuangan
 - 4) Kepala Urusan Perencanaan
- b. Pelaksana Teknis, terdiri dari :
 - 1) Kepala Seksi Pemerintahan dan Pembinaan Kemasyarakatan;
 - 2) Kepala Seksi Kesejahteraan
 - 3) Kepala Seksi Pelayanan
- c. Pelaksana Kewilayahan, terdiri dari :
 - 1) Kepala Dusun Sidorejo mencakup wilayah Dsn Sidorejo RW 01, RW 02, dan RW 03
 - 2) Kepala Dusun Klakah mencakup wilayah Dsn Klakah RW 04
 - 3) Kepala Dusun Tlogoarum mencakup wilayah Dsn Tlogoarum RW 05, RW 06 dan RW 07

- 4) Kepala Dusun Sumberarum mencakup wilayah Dsn. Sumberarum
RW 08

Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sidorejo, terdiri dari:

Tabel 4.2
Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sidorejo

No	Nama	Jabatan
1	Danang Dwi Suratno	Kepala Desa
2	Novi Serly Marselina, S.Pd	Sekretaris Desa
3	Darwati	Kepala Urusan Umum
4	Sulianto	Kepala Urusan Keuangan
5	Puji Kristianto	Kepala Urusan Perencanaan
6	Aris Trisnawati	Kepala Seksi Pemerintahan
7	Yuda Hadi Nugroho	Kepala Seksi Kesejahteraan
8	Suwaji	Kepala Seksi Pelayanan
9	Agung Cahyono	Kepala Dusun Sidorejo
10	Katemun	Kepala Dusun Klakah
11	Fira Arin Susiani	Kepala Dusun Tlogoarum
12	Djemangin Francis	Kepala Dusun Sumberarum

Sumber: Arsip kantor desa Sidorejo

B. Analisis Data

1. Hasil Analisis Deskriptif

Pengumpulan data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada sampel penelitian, yaitu warga masyarakat desa Sidorejo yang telah melakukan pengurusan administrasi kependudukan yang berjumlah 100 responden. Proses pendistribusian sampai dengan pengumpulan data kuesioner dilakukan pada bulan Mei 2023.

a. Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah warga masyarakat Sidorejo yang telah melakukan pengurusan administrasi kependudukan yang berjumlah 100 orang. Karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan

1) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

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

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 28 orang atau 28% berjenis kelamin laki-laki dan 72 orang atau 72% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa masyarakat yang datang ke kantor desa Sidorejo untuk mendapatkan pelayanan dan merasakan kinerja pegawai kantor desa Sidorejo mayoritas berjenis kelamin perempuan.

2) Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Presentase
17-25 tahun	51	51%
26-45 tahun	31	30%
>46 tahun	18	18%
Total	100	100%

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

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 52 orang atau 52% berusia 17-25 tahun, 30 orang atau 30% berusia 26-45 tahun, dan 18 orang atau 18% berusia >45 tahun. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa masyarakat yang datang ke kantor desa Sidorejo untuk mendapatkan pelayanan dan merasakan kinerja pegawai kantor desa Sidorejo mayoritas berusia 17-25 tahun, ditengah berusia 26-45 tahun, dan minoritas berusia >45 tahun.

3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

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

Total	100	100%
-------	-----	------

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

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 16 orang atau 16% berpendidikan terakhir SMP/MTs, 55 orang atau 55% berpendidikan terakhir SMA/SMK Sederajat, 7 orang atau 7% berpendidikan terakhir Diploma (D1,D2,D3), 20 orang atau 20% berpendidikan terakhir Sarjana (S1), dan 2 orang atau 2% berpendidikan terakhir Magister (S2). Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa masyarakat yang datang ke kantor desa Sidorejo untuk mendapatkan pelayanan dan merasakan kinerja pegawai kantor desa Sidorejo mayoritas berpendidikan terkahir SMA/SMK Sederajat dibandingkan masyarakat yang berpendidikan terakhir SMP/MTs, Diploma, Sarjana, dan Magister.

4) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

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

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

Berdasarkan tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 100 orang terdiri dari 28 orang atau 28% bekerja sebagai Karyawan/pegawai, 26 orang atau 26% bekerja sebagai ibu rumah tangga, 21 orang atau 21% bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 9 orang atau 9% bekerja sebagai wiraswasta, 6 orang atau 6% bekerja sebagai petani dan pedagang, dan 4 orang atau 4% bekerja sebagai ASN. Berdasarkan data tersebut, dapat diartikan bahwa masyarakat yang datang ke kantor desa Sidorejo untuk mendapatkan pelayanan dan merasakan kinerja pegawai kantor desa Sidorejo mayoritas bekerja sebagai Karyawan/pegawai dibandingkan masyarakat yang bekerja sebagai ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa, wiraswasta, petani, pedagang, dan ASN.

b. Deskriptif variabel

Menurut vinsensius (2023) uji deskriptif digunakan untuk mengetahui komposisi jawaban responden, sehingga diketahui secara pasti berapa responden yang menjawab Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju dan nilai rata-rata jawaban responden. Berikut uji deskriptif dari tiap variabel pada penelitian ini.

1) Variabel kinerja pegawai (X)

Untuk mengetahui kinerja pegawai maka dibuat pernyataan tentang kinerja pegawai. jawaban dari responden terhadap masing-masing item variabel kinerja pegawai dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.7
Nilai Rata-Rata Variabel Kinerja Pegawai

Item pertanyaan	Alternatif Jawaban				Rata-rata item
	1	2	3	4	
	STS	TS	S	SS	
x1	1	2	46	51	3,47
x2	0	4	33	63	3,59
x3	1	7	35	57	3,48
x4	2	4	47	47	3,39
x5	0	8	43	49	3,41
x6	1	18	40	41	3,21
x7	1	11	40	48	3,35
x8	4	9	36	51	3,34
x9	1	10	45	44	3,32
x10	0	6	41	53	3,47
x11	0	9	32	59	3,50
x12	0	3	38	59	3,56
	Rata-Rata Skor X				3, 42

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

Berdasarkan hasil uji deskriptif variabel kinerja pegawai pada tabel 4.7 diatas diketahui nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,59 dapat diartikan bahwa masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP. Sedangkan untuk nilai rata-rata terendah 3,21 dengan pertanyaan bahwa pegawai kantor desa Sidorejo dapat memaksimalkan waktu luang dari pekerjaan utama untuk aktivitas lain yang berarti masyarakat kurang setuju dengan hal tersebut.

2) Variabel Kualitas Pelayanan (Z)

Untuk mengetahui kualitas pelayanan maka dibuat pernyataan terkait kualitas pelayanan. Jawaban dari responden terhadap masing-masing item variabel kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

tabel 4.8

Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan

Item pertanyaan	Alternatif Jawaban				Rata-rata item
	1	2	3	4	
	STS	TS	S	SS	
z1	1	3	42	54	3,47
z2	0	5	40	55	3,50
z3	1	3	39	57	3,52
z4	0	3	36	61	3,58
z5	1	7	43	49	3,40
z6	2	4	39	55	3,47
z7	0	4	40	56	3,52
z8	1	1	34	64	3,61
z9	0	1	42	57	3,56
z10	1	2	39	58	3,54
	Rata-rata skor X				3,51

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

Berdasarkan tabel 4.8, pendapat responden terkait variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah item ke delapan sebesar 3,61, yaitu pegawai kantor desa Sidorejo tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan terkait persyaratan

adminduk tanpa harus dimintai bantuan, yang berarti masyarakat setuju dengan pertanyaan item kedelapan tersebut. Sedangkan nilai rata-rata yang paling rendah item pertama dan keenam yaitu pelayanan adminduk yang dilakukan oleh pegawai Kantor Desa Sidorejo sesuai dengan janji dan memberikan jaminan pelayanan adminduk tepat waktu, artinya masyarakat kurang setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo memberikan jaminan pelayanan adminduk tepat waktu dan tidak sesuai janji.

3) Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat maka dibuat pernyataan terkait kepuasan masyarakat. Jawaban dari responden terhadap masing-masing item variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.9
Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan Masyarakat

Item pertanyaan	Alternatif Jawaban				Rata-rata item
	1	2	3	4	
	STS	TS	S	SS	
y1	0	2	47	51	3,49
y2	1	6	47	46	3,38
y3	0	5	49	46	3,41
y4	2	11	37	50	3,35
y5	3	14	38	45	3,25
y6	3	13	42	42	3,23
y7	2	10	42	46	3,32
y8	2	7	43	48	3,37

y9	3	8	34	55	3,41
y10	3	7	28	62	3,49
y11	0	7	39	54	3,47
y12	2	3	40	55	3,48
y13	0	7	42	51	3,44
y14	1	7	41	51	3,42
y15	1	11	37	51	3,38
y16	1	7	44	48	3,39
y17	1	5	47	47	3,40
Rata-Rata Skor X					3,39

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

Berdasarkan tabel 4.9, menunjukkan nilai rata-rata tertinggi adalah 3,49 yang berarti masyarakat setuju dengan tahapan pelayanan adminduk di kantor desa Sidorejo yang mudah dipahami dan pegawai terampil dalam memberikan pelayanan adminduk. Sedangkan untuk item yang memiliki rata-rata terendah 3,23 yang berarti masyarakat kurang setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo mampu menyelesaikan pekerjaan terkait adminduk tepat waktu sesuai dengan janji.

2. Hasil Analisis Data yang Digunakan

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Vinsensius (2023) uji validitas digunakan untuk menilai kelayakan kuesioner (instrumen) apakah item (poin) pertanyaan layak digunakan (benar/valid) atau tidak layak digunakan. Uji

validitas yang dilakukan penulis diukur menggunakan program SPSS versi 21. Menurut Ghozali (2018) kriteria penilaian uji validitas sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dapat dikatakan kuesioner valid
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan kuesioner tidak valid.

Uji validitas dilakukan kepada 100 orang masyarakat Sidorejo, dengan $n = 100$, $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$, dan $\alpha = 0,1$ maka diperoleh $r_{tabel} = 0,1654$.

(1) Kinerja Pegawai (X)

Berikut hasil uji validitas pada variabel kinerja pegawai:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
x1	0,4124	0,1654	Valid
x2	0,5458	0,1654	Valid
x3	0,5832	0,1654	Valid
x4	0,5402	0,1654	Valid
x5	0,5592	0,1654	Valid
x6	0,4525	0,1654	Valid
x7	0,5245	0,1654	Valid
x8	0,5926	0,1654	Valid
x9	0,4754	0,1654	Valid
x10	0,4472	0,1654	Valid
x11	0,3589	0,1654	Valid
x12	0,4365	0,1654	Valid

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

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam variabel kinerja pegawai (X) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

(2) Kualitas Pelayanan (Z)

Berikut hasil uji validitas pada variabel kualitas pelayanan yang disajikan dalam tabel 4.11

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Z)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
z1	0,5908	0,1654	Valid
z2	0,7031	0,1654	Valid
z3	0,6307	0,1654	Valid
z4	0,6069	0,1654	Valid
z5	0,5017	0,1654	Valid
z6	0,5591	0,1654	Valid
z7	0,6479	0,1654	Valid
z8	0,6308	0,1654	Valid
z9	0,5171	0,1654	Valid
z10	0,5121	0,1654	Valid

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

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam variabel kualitas pelayanan (Z) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

(3) Kepuasan Masyarakat (Y)

Berikut hasil uji validitas pada variabel kepuasan masyarakat yang disajikan dalam tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
y1	0,4627	0,1654	Valid
y2	0,4398	0,1654	Valid
y3	0,6435	0,1654	Valid
y4	0,5931	0,1654	Valid
y5	0,5768	0,1654	Valid
y6	0,5202	0,1654	Valid
y7	0,5222	0,1654	Valid
y8	0,5740	0,1654	Valid
y9	0,5059	0,1654	Valid
y10	0,5060	0,1654	Valid
y11	0,5748	0,1654	Valid
y12	0,5014	0,1654	Valid
y13	0,5512	0,1654	Valid
y14	0,5585	0,1654	Valid
y15	0,5642	0,1654	Valid
y16	0,5501	0,1654	Valid
y17	0,4651	0,1654	Valid

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

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang ada dalam variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1654) sehingga semua item pernyataan dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Vinsensius (2023) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen (kuesioner) yang digunakan dapat dipercaya (reliabel) atau tidak. Menurut Ghozali (2018) kuesioner variabel dikatakan reliabel apabila suatu variabel atau konstruk memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

(1) Kinerja Pegawai (X)

Berikut hasil uji reliabilitas pada variabel kinerja pegawai yang disajikan dalam tabel 4.13

Tabel 4.13

Hasil uji reliabilitas Kinerja Pegawai (X)

variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	keterangan
X	0,718	0,60	Reliabel

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

Berdasarkan tabel 4.13 hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,718 lebih besar dari 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kinerja pegawai (X) dinyatakan reliabel.

(2) Kualitas Pelayanan (Z)

Berikut hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan yang disajikan dalam tabel 4.14

Tabel 4.14

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Z)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Z	0,789	0,60	Reliabel

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

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,789 lebih besar dari 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Z) dinyatakan reliabel.

(3) Kepuasan Masyarakat (Y)

Berikut hasil uji reliabilitas pada variabel kepuasan masyarakat yang disajikan dalam tabel 4.15

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Alpha</i>	Keterangan
Y	0,843	0,60	Reliabel

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

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji reliabilitas didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* = 0,843 lebih besar dari 0,60, dengan demikian semua item pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau kedua-duanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji validitas yang dilakukan penulis diukur menggunakan program SPSS versi 21, untuk menguji normalitas dalam penelitian

ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Test*. Data hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* dinyatakan berdistribusi normal jika nilai Sig > 0,05 sebaliknya jika nilai Sig < 0,05 dinyatakan data tidak berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat dalam tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		4
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,91319767
	Absolute	,088
Most Extreme Differences	Positive	,088
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,881
Asymp. Sig. (2-tailed)		,419

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

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

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test* pada tabel 3.16 didapatkan hasil Asymp. Sig (2- tailed) > 0,05 yaitu 0,419. Maka dapat dikatakan jika data yang digunakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui terjadinya hubungan antara variabel bebas yang satu dengan yang lainnya. Uji multikoleniaritas yang dilakukan penulis

diukur menggunakan program SPSS versi 21, nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas yaitu nilai VIF <10,00 dan nilai Tolerance >0,0. Hasil pengujian multikoleniaritas dapat dilihat dalam tabel 4.17 berikut:

Tabel 4.17

Hasil Uji Multikolinearitas

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

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

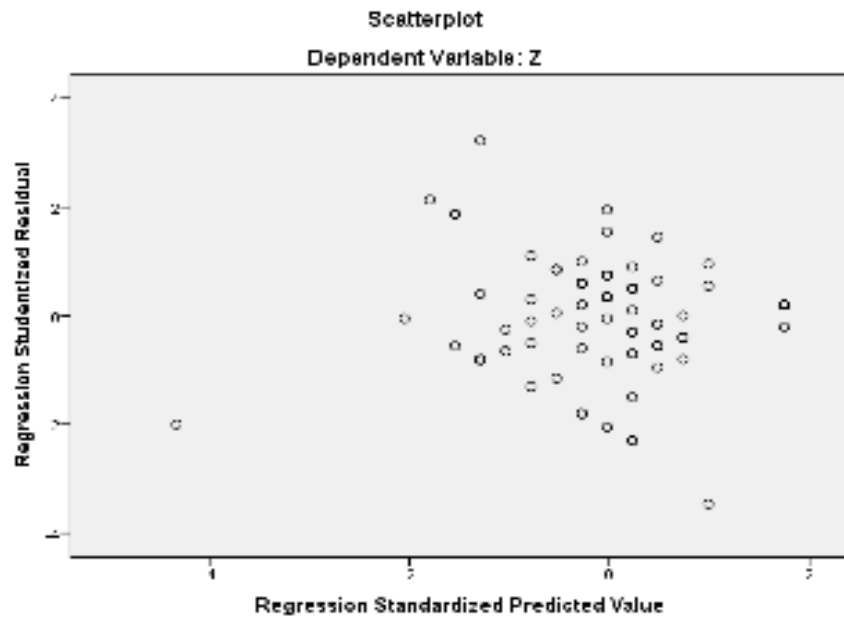
Berdasarkan tabel uji multikolinearitas pada tabel 4.17 dapat disimpulkan bahwa variabel (X) dan (Z) tidak terjadi gejala multikolinearitas, ditunjukkan dari nilai *tolerance* $0,507 > 0,1$ dan nilai VIF $1,973 < 10,00$.

3) Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitsitas yang digunakan peneliti yaitu grafik scatter plot menggunakan alat bantu SPSS 21.

a) uji Heteroskedastisitas persamaan substruktur pertama

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat dalam gambar 4.1 berikut:



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

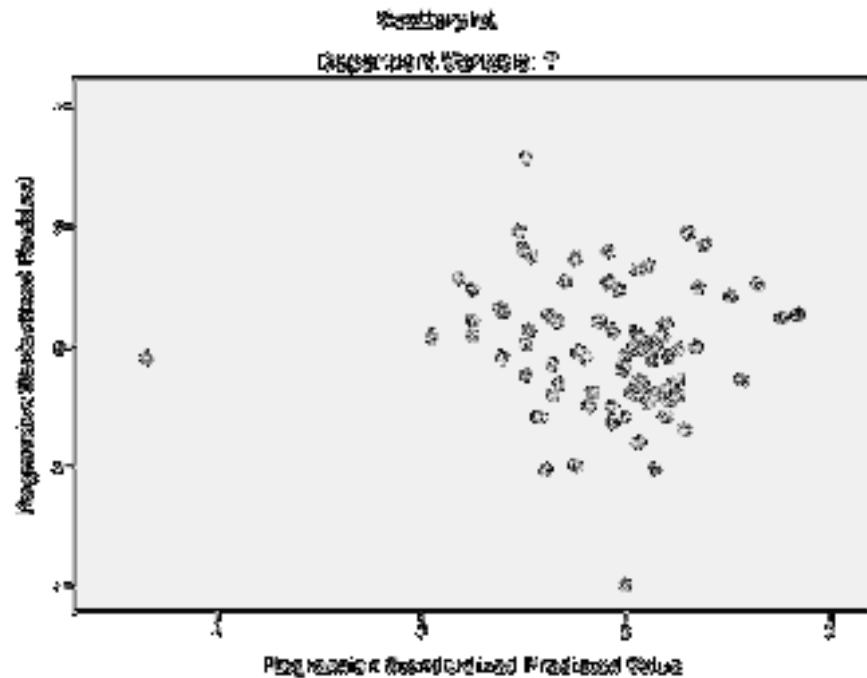
Gambar 4.1

Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Substruktur Pertama

Berdasarkan gambar *Grafik Scatterplot* pada gambar 4.1 membuktikan bahwa data dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu y dan penyebaran data tidak ada pola yang jelas (menyebarkan).

b) Uji Heteroskedastisitas persamaan substruktur kedua

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat dalam gambar 4.2 berikut:



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

Gambar 4.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Substruktur Kedua

Berdasarkan gambar *Grafik Scatterplot* pada gambar 4.2 membuktikan bahwa data dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 pada sumbu y dan penyebaran data tidak ada pola yang jelas (menyebar). Hasil uji heteroskedastisitas struktural pertama dan kedua menunjukkan bahwa setiap pengujian bebas dari heteroskedastisitas, sehingga penelitian ini bisa diterima dan melanjutkan pengujian hipotesisnya.

c. Analisis Jalur

Menurut Vinsensius (2023) analisis jalur digunakan untuk mengetahui poengaruh atau hubungan variabel (X) satu atau lebih dari

satu yang dihubungkan (intervening) oleh variabel (Z) terhadap variabel (Y). Konsepnya yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel (X) melalui (Z) terhadap (Y). Analisis jalur yang dilakukan penulis diukur menggunakan program SPSS versi 21

1) analisis jalur persamaan Substruktur pertama

Persamaan struktural pertama yang diperoleh dari penelitian ini meliputi indentifikasi dan analisis pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adminduk. Hasil pengujian analisis jalur persamaan substruktur pertama dapat dilihat dalam tabel 4.18 berikut:

Tabel 4.18

Hasil Analisis Jalur Persamaan Substruktur Pertama

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

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

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

Berdasarkan tabel 4.18, persamaan substruktur pertama dari hasil tersebut adalah seperti berikut:

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

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

2) Analisis jalur persamaan substruktur kedua

Persamaan struktural kedua yang diperoleh dari penelitian ini meliputi indentifikasi dan analisis pengaruh signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan adminduk terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian analisis jalur persamaan substruktur kedua dapat dilihat dalam tabel 4.19 berikut:

Tabel 4.19
Hasil Analisis Jalur Persamaan Substruktur Kedua

Coefficients^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,408	4,418		,771	,442
1 Kinerja Pegawai	,641	,141	,403	4,533	,000
Kualitas Pelayanan	,794	,159	,445	5,003	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan tabel 4.19, persamaan substruktur kedua dari hasil tersebut adalah seperti berikut:

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

Persamaan substruktur kedua bermakna seperti berikut:

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

3) Analisis jalur pengaruh tidak langsung

Variabel mediasi digunakan untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung variabel independen terhadap variabel terikat melalui variabel mediasi (perantara). Pengukuran variabel mediasi dilakukan dengan mengalikan nilai beta dari analisis jalur substruktur pertama dan kedua. Hasil pengujian dapat dilihat dari tabel 4.20 seperti berikut:

Tabel 4.20
Hasil analisis jalur Pengaruh Tidak Langsung

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

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

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.20 diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,403 lebih besar dari pengaruh tidak langsung sebesar 0,312.

d. Uji Hipotesis

1) Uji Hipotesis Persamaan Substruktur Pertama

Persamaan substruktur pertama model penelitian ini menganalisis pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan secara parsial, sebagai berikut:



Gambar 4.3 Persamaan Substruktur Pertama

a) Uji T

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengambilan kesimpulan dapat dilihat berdasarkan perbandingan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan hipotesis diterima. Hasil uji T persamaan substruktur pertama dapat dilihat dalam tabel 4.21 berikut:

Tabel 4.21

Hasil Uji T

Coefficients^a

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

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

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

Berdasarkan tabel 4.21 yaitu hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Z) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 9,766 > 1,984 (t_{tabel})$.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya variabel bebas terhadap variabel dependen. Hasil dari uji koefisien

determinasi persamaan substruktur pertama dapat dilihat dalam tabel 4.22 berikut:

Tabel 4.22

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,493	,488	2,515

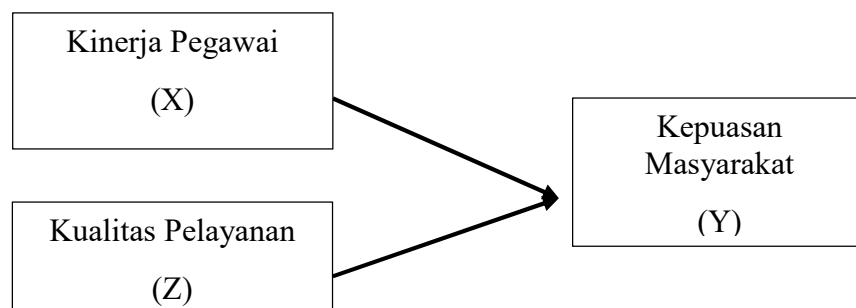
a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

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

Berdasarkan tabel 4.22 diperoleh nilai R^2 pada substruktur pertama yaitu sebesar 0,493, yang berarti bahwa 49,3% variabel mediasi (kualitas pelayanan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (kinerja pegawai). Sedangkan sisanya sebesar 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

2) Uji hipotesis persamaan substruktur kedua

Persamaan substuktur kedua dalam model penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, model persamaan sebagai berikut:



Gambar 4.4 Persamaan Substruktur Kedua

a) Uji T

Hasil uji T persamaan substruktur pertama dapat dilihat dalam tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.23

Hasil uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,408	4,418		,771	,442
	Kinerja Pegawai	,641	,141	,403	4,533	,000
	Kualitas Pelayanan	,794	,159	,445	5,003	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

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

Berdasarkan tabel 4.23 yaitu hasil uji T (parsial) menunjukkan hasil sebagai berikut:

- (1) Nilai signifikansi pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 4,533 > 1,984$ (t_{tabel})
- (2) Nilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan diperoleh nilai $t_{hitung} 5,003 > 1,984$ (t_{tabel}).

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari uji koefisien determinasi (R^2) persamaan substruktur kedua dapat dilihat dalam tabel 4.24 berikut:

Tabel 4.24
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,782 ^a	,612	,604	3,953

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai
Sumber: Data Primer (Kuesioner), diolah (2023) SPSS 21

Berdasarkan tabel 4.24 diperoleh nilai R^2 pada struktural kedua yaitu 0,612 yang berarti 61,2% variabel terikat (kepuasan masyarakat) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (kinerja pegawai) dan variabel mediasi (kualitas pelayanan). Sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

c) Pengaruh tidak langsung

Pada penelitian ini untuk melihat apakah terhadap pengaruh tidak langsung antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melakukan perhitungan berdasarkan hasil uji analisis jalur persamaan substruktur pertama dan kedua yang dapat dilihat dari perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.25
Hasil Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)
X → Z	0,702
X → Y	0,403

Z → Y	0,445
X → Z → Y	0,702 x 0,445 = 0,312 (0,403 > 0,312)

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

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dijabarkan dalam tabel 4.25 dapat diketahui bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

3. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi sebagai parameter untuk mengetahui keberadaan adanya pengaruh variabelnya.

a. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama hasil dari penelitian ini, menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti hipotesis pertama (H_1) diterima. Artinya kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan

b. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua hasil dari penelitian ini, menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti hipotesis kedua (H_2) diterima. Artinya terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

c. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga hasil dari penelitian ini, menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berarti hipotesis ketiga (H_3) diterima. Artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan.

d. Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Hal ini terlihat jelas melalui hasil perkalian nilai koefisien beta pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Z) dengan nilai koefisien beta kualitas pelayanan (Z) terhadap kepuasan masyarakat (Y) yaitu $0,702 \times 0,445 = 0,312$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung yaitu $0,403 > 0,312$, yang berarti hipotesis keempat (H_4) ditolak. Artinya kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Langsung

a. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang dikerjakan peneliti membuktikan jika kinerja pegawai terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor desa Sidorejo

Kecamatan Doko, sehingga dapat dikatakan hipotesis pertama diterima, artinya semakin baik kinerja pegawai maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa Sidorejo akan semakin maksimal.

.Diketahui nilai rata-rata tertinggi terdapat pada pernyataan indikator nomor 2 dimana pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP, sehingga dapat diartikan bahwa masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan sesuai SOP. Kinerja pegawai mempunyai pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan didukung oleh indikator ketepatan waktu, efektifitas, kualitas kerja karena indikator inilah membuat kualitas pelayanan menjadi semakin baik di kantor desa Sidorejo. Hal ini selaras dengan pendapat dari Mangkunegara bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, pegawai kantor desa Sidorejo mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini merupakan salah satu faktor penentu tercapainya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu instansi pemerintah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Ratna, Darmawan, dan Sudewa (2021) yang menyatakan kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki hubungan sangat erat dengan kualitas pelayanan, dan menolak penelitian oleh Herman (2017) yang menyatakan bahwa kinerja

pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari penelitian ini dapat diartikan bahwa jika kinerja pegawai ditingkatkan maka akan mendorong kualitas pelayanan pada kantor desa Sidorejo.

b. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kinerja pegawai terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor desa Sidorejo Kecamatan Doko. Sehingga dapat dikatakan hipotesis kedua diterima, artinya semakin maksimal kinerja pegawai kantor desa Sidorejo maka masyarakat semakin puas dan semakin positif pula citra kantor desa Sidorejo.

Berdasarkan analisis deskriptif, rata-rata item pernyataan nomor 2 kinerja pegawai menyatakan bahwa masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo melakukan pelayanan SOP. Kinerja pegawai menjadi salah satu parameter kepuasan masyarakat pada kantor desa Sidorejo, seorang pegawai kantor desa Sidorejo dituntut untuk melakukan kinerja yang baik dan memuaskan, misalnya memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan SOP, menyelesaikan pekerjaan terkait pelayanan dengan tepat waktu. Masyarakat akan merasa puas ketika mendapat pelayanan yang baik dan maksimal dari pegawai kantor desa Sidorejo.

Hal ini selaras dengan pendapat Amir dalam (Masrukin, Hubeis, dan Wijayanto) berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku atau kegiatan

yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimilikinya, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas atau bagi diri sendiri. Jadi kinerja pegawai kantor desa Sidorejo diharuskan menghasilkan output yang berkualitas untuk memuaskan masyarakat, pegawai yang bertugas melayani masyarakat harus melakukan pelayanan dengan baik tanpa adanya pengawasan dari atasan, pegawai kantor desa Sidorejo harus mengutamakan pekerjaannya untuk melayani masyarakat dengan rasa disiplin yang tinggi selama jam kerja

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian dari Prayogo dan Ismiyati (2018) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dan menolak penelitian dari Dewi dan Muhsin (2019) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari penelitian ini dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pegawai di kantor desa Sidorejo baik maka kepuasan masyarakat akan makin meningkat begitu pula sebaliknya jika kinerja pegawai di kantor desa Sidorejo semakin rendah maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

c. kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

berdasarkan hasil pengujian yang dikerjakan peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terdapat pengaruh secara

signifikan dan positif Terhadap Kepuasan masyarakat di kantor desa Sidorejo Kecamatan Doko, sehingga dapat dikatakan hipotesis ketiga diterima, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka masyarakat akan merasa puas dan dapat memberikan citra yang positif pada kantor desa Sidorejo.

Diketahui yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah item ke delapan yaitu pegawai kantor desa Sidorejo tanggap dalam membantu masyarakat yang kesulitan terkait persyaratan adminduk tanpa harus dimintai bantuan, yang berarti masyarakat setuju jika pegawai kantor desa Sidorejo tanggap memberikan bantuan kepada masyarakat terkait persyaratan adminduk. Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan diharapkan dapat memenuhi harapan dan mendatangkan kepuasan untuk masyarakat. Jadi pegawai kantor Sidorejo diharuskan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga masyarakat merasa puas.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian dari Sitanggang, Raka, dan Mardika (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin tinggi, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan rendah pula.

2. pengaruh tidak langsung

- a. pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan

Hasil pengujian yang dikerjakan peneliti pada analisis path (persamaan jalur) pertama dan kedua diperoleh hasil bahwa tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis yang dikerjakan dapat diketahui pengaruhnya secara langsung jauh lebih besar dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung, sehingga dapat dikatakan hipotesis keempat ditolak.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai akan langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat tanpa harus terlebih dahulu mempengaruhi kualitas pelayanan. Hal tersebut menjadi kebaruan dalam penelitian penulis karena pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani dan Suryano (2019) menyatakan bahwa terjadi pengaruh tidak langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mampu memediasi kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.