

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kemampuan Kerja Pegawai, dan Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menerima Pelayanan Publik dengan Semangat Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes)

Hilda Amalia Febrianti¹ Slamet Bambang Riono² Azizah Indriyani³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhadi Setiabudi,
Kabupaten Brebes, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia^{1,2,3}

Email: hildaamalia048@gmail.com¹ sbriono@umus.ac.id² azizahindriyani0@gmail.com³

Abstrak

Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman terhadap hal-hal yang memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai ekspektasi dalam memberikan dampak bagi masyarakat untuk melakukan penilaian terhadap organisasi. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Kemampuan Kerja Pegawai, dan Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dimediasi oleh Semangat Kerja. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 orang, pengumpulan datanya dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh masyarakat yang menerima pelayanan publik sebagai responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik Random Sampling. Random sampling dikatakan simple (sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan bantuan software statistik SmartPLS yaitu aplikasi dari *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat, dengan nilai T Statistik sebesar 2,187 dan P value sebesar 0,029. Kemampuan kerja secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan adanya hasil penelitian yang dimana diperoleh hasil nilai T Statistik sebesar 0.263 dan P value sebesar 0.792. Integritas terhadap kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang signifikan antar keduanya, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian yang diperoleh nilai T Statistik sebesar 1,972 dan P value sebesar 0,049.

Keywords: Kualitas Pelayanan Administrasi, Kemampuan Kerja, Integritas, Semangat Kerja, Kepuasan Masyarakat

Abstract

Community satisfaction and dissatisfaction are part of the experience of things that have a tendency to build expected values in providing an impact on the community to assess the organization. The main purpose of this study is to find out whether the influence of Administrative Service Quality, Employee Work Ability, and Integrity on Community Satisfaction is mediated by Work Spirit. The sample in this study was 97 people, the data collection was carried out by distributing questionnaires to all people who received public services as respondents. The data analysis technique in this study is quantitative data analysis using the help of SmartPLS statistical software, namely the application of Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). The results of the study showed a significant relationship between the quality of administrative services and community satisfaction, with a Statistical T value of 2.187 and a P value of 0.029. Work ability does not directly affect community satisfaction, this is evidenced by the results of the study where the results of the Statistical T value of 0.263 and the P value of 0.792. Integrity to community satisfaction has a significant relationship between the two, this is evidenced by the results of the research obtained a Statistical T value of 1.972 and a P value of 0.049.

Keyword: Quality of Administrative Services, Work Ability, Integrity, Work Spirit, Community Satisfac



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakikatnya bekerja sebagai pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63/KEP.M.PAN/7/2003 bahwa pemerintah memberikan pelayanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan kepuasan masyarakat yang tinggi [1].

Kepuasan masyarakat adalah konsep yang berkaitan dengan tingkat kepuasan individu atau kelompok masyarakat terhadap keadaan atau kondisi tertentu dalam masyarakat [2].

Masyarakat akan merasa puas jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat adalah bagian dari pengalaman yang membentuk nilai-nilai ekspektasi dan memengaruhi penilaian mereka terhadap organisasi [3].

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baiknya tingkatan layanan yang disampaikan dengan sesuai harapan masyarakat. Dalam situasi ini, layanan digambarkan sebagai layanan atau layanan yang ditawarkan dalam bentuk efisiensi, kecepatan, hubungan, kenyamanan, dan keramahan dengan tujuan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat [4]. Melalui kantor kecamatan, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi, layanan administratif, dan bantuan yang diperlukan dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan peneliti dalam pelayanan di kecamatan, beberapa pro dan kontra yang dirasakan masyarakat yaitu pelayanan yang baik dan pembuatan seperti surat-surat penting, pembuatan KTP, akta kelahiran dapat terproses dengan baik, selain itu kecamatan juga menjadi tempat menyampaikan aspirasi dan mendapatkan informasi terkini tentang kebijakan pemerintah daerah untuk masyarakat desa Wanasari. Namun, di sisi kontra, banyak masyarakat yang mengeluh dan menunjukkan tingkat kepuasan yang rendah terhadap layanan yang diberikan, seperti pelayanan yang kurang efisien, dan kurangnya informasi yang jelas. Selain kualitas pelayanan, kemampuan kerja pegawai juga merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Kemampuan kerja pegawai mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi yang diperlukan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif dengan baik. Pegawai yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi cenderung dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Kemampuan kerja merupakan evaluasi terhadap kemampuan seseorang saat ini dan menunjukkan kemampuannya dalam melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan [5].

Hasil observasi terhadap kemampuan kerja pegawai di Kantor Kecamatan Wanasari, Brebes, memberikan gambaran tentang keadaan di tempat kerja. Observasi langsung menunjukkan adanya variasi yang signifikan dalam tingkat keterampilan dan efisiensi di antara staf administrasi. Sebagian pegawai menonjol dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif dengan cepat dan akurat, menunjukkan pemahaman yang mendalam terhadap prosedur-prosedur yang berlaku dan mampu memanfaatkan sistem yang tersedia dengan baik. Namun, ada juga pegawai yang tampak mengalami kesulitan dalam memahami atau mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, yang mungkin memerlukan bantuan tambahan atau pelatihan yang lebih intensif. Beberapa pegawai dengan sigap memberikan informasi yang jelas dan membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. Namun, sejumlah pegawai terlihat kurang responsif dan mungkin memerlukan dorongan tambahan untuk meningkatkan interaksi mereka dengan pengunjung. Orang-orang yang memiliki kemampuan kerja yang baik biasanya juga memiliki integritas dan dedikasi untuk melakukan pekerjaan

dengan benar. Salah satu indikator integritas adalah percaya diri, namun dalam hal ini, adanya keluhan masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan kecamatan wanasari kurang memuaskan dikarenakan pegawai yang kurang percaya diri sehingga lambat dalam melayani masyarakat, Ketidakpercayaan diri ini bisa mengakibatkan penurunan kualitas layanan dan penundaan dalam penyelesaian masalah. Orang yang memiliki integritas tinggi cenderung dapat meningkatkan semangat kerja.

Semangat kerja merupakan konsekuensi dari kesungguhan dan keteguhan hati seseorang untuk melaksanakan tugas-tugas yang dilakukan pegawai secara efektif [6]. Indikator semangat kerja salah satunya adalah kerja sama antar pegawai sesuai dengan hasil pengamatan dan observasi, peneliti menemukan adanya pegawai yang kurang dalam bekerja sama untuk menangani keluhan masyarakat tentunya hal ini dapat menyebabkan penurunan pada semangat kerja pegawai sehingga dapat menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat. Berdasarkan pemaparan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap semangat kerja di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
2. Apakah pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap semangat kerja di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
3. Apakah pengaruh integritas terhadap semangat kerja di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
4. Apakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
5. Apakah pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
6. Apakah pengaruh integritas terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
7. Apakah pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
8. Apakah pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dengan semangat kerja sebagai variabel intervening di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
9. Apakah pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dengan semangat kerja sebagai variabel intervening di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
10. Apakah pengaruh integritas terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik dengan semangat kerja sebagai variabel intervening di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes?
11. Apakah pengaruh total variabel kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja?
12. Apakah pengaruh total variabel kemampuan kerja terhadap masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja?
13. Apakah pengaruh total variabel integritas terhadap masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja?

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi merupakan ukuran atau standar yang menggambarkan seberapa baik sebuah lembaga atau organisasi dalam menyediakan layanan administratif kepada masyarakat[7]. Lima indikator yang dapat mengukur kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)
3. Keandalan (*Realibility*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan Kerja

Kemampuan kerja seseorang merupakan suatu penunjukan kecakapannya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya [8]. Kemampuan kerja mengacu pada beberapa indikator antara lain:

1. Kemampuan teknis
2. Kemampuan konseptual
3. Kemampuan sosial [9].

Integritas

Integritas adalah keselarasan antara hati, ucapan, dan tindakan. Integritas juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk selalu berpegang teguh pada prinsip-prinsip moral dan menolak godaan untuk menyimpang dari standar tersebut, bahkan dalam situasi yang sangat sulit, penuh tantangan, atau menghadapi hambatan yang bertujuan melemahkan keyakinan moral dan etika seseorang [10]. Konsep integritas diklasifikasikan menjadi 3 indikator yaitu:

1. Kejujuran
2. Konsistensi
3. Keberanian [11].

Semangat Kerja

Semangat kerja adalah hasil dari kesungguhan dan keteguhan hati seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dilakukan dengan efektif oleh pegawai [12]. Adapun indikator-indikator semangat kerja sebagai berikut:

1. Presensi
2. Kerja sama
3. Antusiasme
4. Kreatifitas [13].

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah faktor krusial yang sangat berarti dalam meningkatkan layanan yang berulang. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik, instansi dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pelayanan ini harus efektif dan efisien demi kenyamanan publik, dengan mengoptimalkan seluruh potensi yang ada dalam lembaganya[14]. Adapun indikator kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kedisiplinan pegawai
4. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan [15].

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk pengumpulan data. Pendekatan yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini mengutamakan penggunaan instrumen pengukuran yang dapat menghasilkan data kuantitatif yang dapat dihitung, dianalisis dengan teknik statistik. Metode kuantitatif juga memperhatikan validitas data untuk diterapkan pada populasi yang lebih luas [16].

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Wanasari yang terletak di Jalan Raya Wanasari No.70 canting, Klampok Kec. Wanasari, Kab. Brebes. Waktu penelitian ini berlangsung pada bulan Maret.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini diambil dari masyarakat yang pernah berkunjung di Kantor Kecamatan Wanasari. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. pengumpulan datanya dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada seluruh masyarakat yang menerima pelayanan publik sebagai responden.

Jenis dan sumber data

Data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diolah berupa angka yang didapat dari skala kuesioner yang peneliti sebar pada responden yang selanjutnya diolah dengan menggunakan software SmartPLS. Kuesioner yang peneliti bagikan pada responden ialah kuesioner dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan terdiri 2 macam data yaitu:

- a. Data primer. Data primer diperoleh langsung dari sumber penelitian yang menjadi data pertama yang diperoleh dari responden yaitu Masyarakat di Kantor Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes, yang didapat dari kuesioner yang disebarkan oleh peneliti.
- b. Data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti semua sumber yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder bisa di dapat dari berbagai sumber guna melengkapi penelitian ini yang meliputi: Kantor Kecamatan Wanasari. Dari website, jurnal dan skripsi terdahulu yang terkait

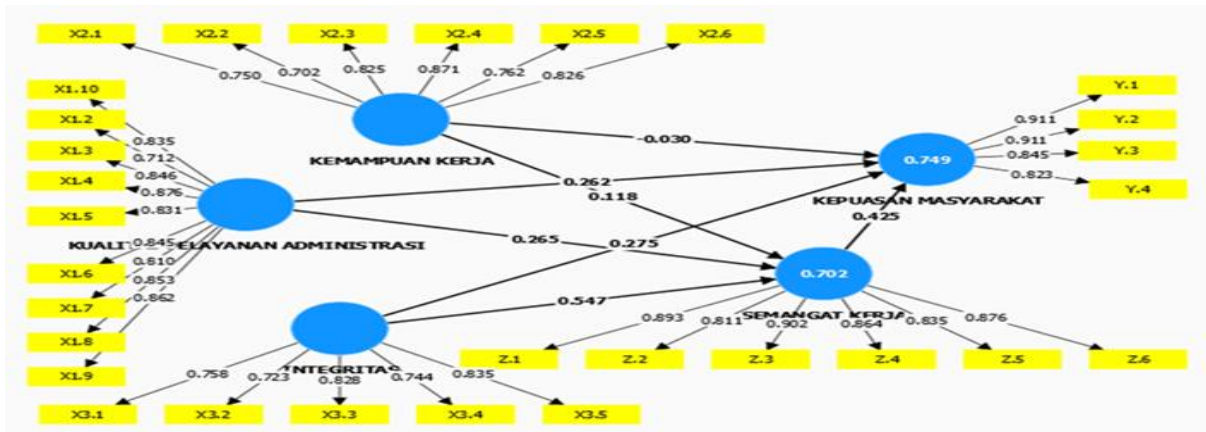
Teknik pengumpulan data

Dalam hal ini, peneliti langsung menuju tempat untuk observasi, wawancara penelitian ini dengan masyarakat, sehingga memperoleh variabel-variabel penelitian yang akan diteliti oleh peneliti untuk memperoleh informasi dan data dari responden. Peneliti menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert sebagai alat ukur pertanyaan atau pernyataan kuesioner. Alat penelitian ini menggunakan SmartPLS yaitu aplikasi dari *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS), dengan pengujian outer model (uji validitas dan uji realibilitas) dan pengujian inner model (*R-Square*, *Q2 predicrive relevance* dan uji hipotesis).

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian model pengukuran akan dilakukan untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk sudah memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Pada uji validitas ini, ada dua macam evaluasi yang akan dilakukan, yaitu convergent validity dan discriminant validity. Berikut adalah hasil uji *outer model* yang menunjukkan nilai *outer loading* dengan menggunakan alat analisis SmartPLS.



Gambar 1. Hasil Uji Outer Model

Convergent Validity

Convergent *Validity* model pengukuran dengan item yang memiliki nilai berdasarkan korelasi antara skor item dan nilai konstruk. Indeks *Convergent Validity* adalah diukur dengan faktor AVE. Kriteria validity dan reliabilitas juga dapat lihat dari nilai reliabilitas suatu variabel dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dari masing-masing variabel. Variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai composite reliability diatas 0.7 dan AVE berada di atas 0,5.

Tabel 1. Nilai *Convergent Validity*

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Kualitas Pelayanan Administrasi	X1.10	0.835
	X1.2	0.712
	X1.4	0.846
	X1.5	0.876
	X1.6	0.831
	X1.7	0.845
	X1.8	0.810
Kemampuan Kerja	X2.1	0.750
	X2.2	0.702
	X2.3	0.825
	X2.4	0.871
	X2.5	0.762
	X2.6	0.826
Integritas	X3.1	0.758
	X3.2	0.723
	X3.3	0.828
	X3.4	0.744
	X3.5	0.835
Semangat Kerja	Z.1	0.893
	Z.2	0.811
	Z.3	0.902
	Z.4	0.864
	Z.5	0.835
	Z.6	0.876
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0.911
	Y.2	0.911
	Y.3	0.845

Sumber: diolah peneliti

Discriminant Validity (Cross Loading)

Merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai yang lain. Dengan standar nilai untuk setiap konstruk harus lebih besar dari 0.7.

Tabel 2. Nilai Cross Loading

Konstruk	Kode Item	Loading Factor
Kualitas Pelayanan Administrasi	X1.10	0.835
	X1.2	0.712
	X1.4	0.846
	X1.5	0.876
	X1.6	0.831
	X1.7	0.845
	X1.8	0.810
Kemampuan Kerja	X1.9	0.853
	X2.1	0.750
	X2.2	0.702
	X2.3	0.825
	X2.4	0.871
	X2.5	0.762
Integritas	X2.6	0.826
	X3.1	0.758
	X3.2	0.723
	X3.3	0.828
	X3.4	0.744
Semangat Kerja	X3.5	0.835
	Z.1	0.893
	Z.2	0.811
	Z.3	0.902
	Z.4	0.864
	Z.5	0.835
Kepuasan Masyarakat	Z.6	0.876
	Y.1	0.911
	Y.2	0.911
	Y.3	0.845
	Y.4	0.823

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2. nilai *cross loading* pada setiap konstruk memiliki nilai lebih dari 0.7. hal ini menunjukkan bahwa *variabel manifest* dalam penelitian ini telah tepat menjelaskan variabel latennya dan membuktikan bahwa seluruh item tersebut valid.

Composite Reliability

Untuk mengukur realibilitas suatu konstruk dalam PLS-SEM dengan aplikasi SmartPLS, digunakan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite reliability*. Namun, penilaian menggunakan *Cronbach's Alpha* memberikan nilai yang lebih rendah sehingga disarankan untuk menggunakan *composite reliability* dan nilainya harus lebih dari 0.7.

Tabel 4. Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance

				extracted (AVE)
Integritas	0.837	0.846	0.885	0.607
Kemampuan Kerja	0.883	0.919	0.909	0.626
Kepuasan Masyarakat	0.896	0.903	0.928	0.763
Kualitas Pelayanan Administrasi	0.944	0.946	0.952	0.691
Semangat Kerja	0.932	0.935	0.946	0.747

Berdasarkan tabel 4 diatas bahwa nilai composite reliability pada seluruh variabel memiliki nilai >0,7 sehingga semua variabel layak diuji. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki konsistensi internal yang baik. Artinya, item-item dalam setiap konstruk mengukur konsep dasar yang sama. Kelima konstruk juga memiliki nilai *average variance extracted* (AVE) di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas konvergen yang baik. Artinya, item-item dalam setiap konstruk mengukur konsep dasar yang sama dan bahwa konstruk tersebut menangkap sejumlah varians yang bermakna. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengujian model struktural.

Analisis Inner Model (Model Struktural)

Model ini menitikberatkan pada model struktur variabel laten, dimana antar variabel laten diasumsikan memiliki hubungan yang linier dan memiliki hubungan sebab-akibat. Evaluasi model struktural bertujuan untuk memprediksi hubungan antar variabel laten berdasarkan pada teori substantif model sktruktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen.

Tabel 5. Nilai R-Square

Item	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0.749	0.738
Semangat Kerja	0.702	0.692

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai R-Squares pertama adalah 0,749. nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi, kemampuan kerja, dan integritas berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat sebesar 74,9%. Sedangkan nilai R-Squares kedua adalah 0,702. nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan administrasi, kemampuan kerja, dan integritas berpengaruh terhadap variabel semangat kerja sebesar 70,2%. Dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar varibel dalam penelitian ini.

Nilai Q2 predictive Relevance

pada model struktural menggunakan nilai *Q-Square predictive relevance* (Q²) nilai R² Masing-masing variabel endogen dalam penelitian ini diperoleh dengan nilai. Nilai *Q-Square predictive relevance* diperoleh dengan rumus:

$$(Q^2) = 1 - (1-0,749) (1-0,702)$$

$$(Q^2) = 1 - (0,251) (0,298)$$

$$(Q^2) = 1 - (0,074798)$$

$$(Q^2) = 0,925202$$

$$(Q^2) = 92\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan memperlihatkan nilai predicate relevance sebesar 92% sehingga model dalam penelitian ini dikatakan layak memiliki nilai yang relevan. Sedangkan sisanya 8% dijelaskan dalam variable lain yang belum terkandung dalam model penelitian ini.

Hasil Uji

Pengujian model struktural dilakukan melalui uji t yang terdapat pada hasil bootstrapping pada PLS, dalam menguji hipotesis dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan dasar penggunaan hipotesis secara langsung adalah output nilai yang terdapat pada path coefficient indirect effect, dan total effect. Hasil pengujian dijelaskan pada pembahasan dibawah ini:

Tabel 6. Path Coefficients (Pengaruh langsung) atau direct effect

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan Administrasi -> Kepuasan Masyarakat	0.262	0.285	0.120	2.187	0.029
Kemampuan Kerja -> Kepuasan Masyarakat	-0.030	-0.028	0.114	0.263	0.792
Integritas -> Kepuasan Masyarakat	0.275	0.264	0.140	1.972	0.049
Kualitas Pelayanan Administrasi -> Semangat Kerja	0.265	0.274	0.113	2.351	0.019
Kemampuan Kerja -> Semangat Kerja	0.118	0.133	0.095	1.233	0.218
Integritas -> Semangat Kerja	0.547	0.530	0.133	4.117	0.000
Semangat Kerja -> Kepuasan Masyarakat	0.425	0.419	0.129	3.304	0.001

Sumber: diolah peneliti

Dalam Partial Least Square (PLS), pengujian statistic setiap hubungan yang dihipotesiskan dilakukan dengan menggunakan simulasi pada PLS. Dalam hal ini dilakukan metode boothstrapping terhadap sampel yang dilakukan pengujian. Hasil penelitian dari analisis PLS sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat: nilai T Statistik: 2.187 dan P value: 0,029. Berdasarkan nilai T Statistik (2,187) lebih besar dari 1.98667 dan p value (0,029) lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat dan hipotesis **diterima**.
2. Pengaruh langsung Kemampuan kerja terhadap Kepuasan Masyarakat: nilai T Statistik: 0.263 dan P value: 0.792. Berdasarkan nilai T Statistik (0.263) lebih kecil dari nilai 1.98667 dan P value (0.792) lebih besar dari *alpha* (nilai kritis pada tingkat signifikansi 0.05), maka hipotesis ini menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kemampuan kerja terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Pengaruh langsung Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat: nilai T Statistik: 1,972 dan P value: 0,049. Berdasarkan nilai T Statistik (1,972) lebih besar dari nilai 1.98667 dan P value (0,049) lebih kecil dari alpha (nilai kritis pada tingkat signifikansi 0.05), maka hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dan dapat **diterima**.

4. Pengaruh langsung Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap semangat kerja: nilai T Statistik: 2,351 dan p value: 0.019. Berdasarkan nilai T Statistik (2,351) jauh lebih besar dari 1.98667 dan p value (0.019) lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan semangat kerja dan hipotesis **diterima**
5. Pengaruh langsung Kemampuan kerja terhadap semangat kerja: nilai T Statistik: 1,233 dan nilai p value: 0,218. Berdasarkan nilai T Statistik (1,233) lebih kecil dari 1.98667 dan nilai P value (0,218) lebih besar dari 0.05, maka hipotesis ini menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kemampuan kerja terhadap semangat kerja.
6. Pengaruh langsung Integritas terhadap semangat kerja: nilai T Statistik: 4,117 dan P value: 0.000. Berdasarkan nilai T Statistik (4,117) lebih besar dari nilai 1.98667 dan P value (0,000) lebih kecil dari *alpha* (nilai kritis pada tingkat signifikansi 0.05), maka hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara Integritas terhadap semangat kerja dan dapat **diterima**.
7. Semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat: nilai T Statistik: 3,304 dan P value: 0.001. Berdasarkan nilai T Statistik (3,304) lebih besar dari 1.96 dan p value (0,001) lebih kecil dari 0.05, maka hipotesis ini menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara Semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Tabel 7. Specific Indirect Effect (Efek Mediasi)

Konstruk	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Dviation (STDEV)</i>	<i>T Statistic (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Kualitas Pelayanan Administrasi -> Semangat Kerja ->Kepuasan Masyarakat	0.113	0.110	0.048	2.329	0.020
Kemampuan Kerja-> Semangat Kerja ->Kepuasan Masyarakat	0.050	0.058	0.048	1.042	0.297
Integritas-> Semangat Kerja ->Kepuasan Masyarakat	0.232	0.226	0.097	2.398	0.017

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 7. Hasil *Indirect Effect* diperoleh sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap variabel kepuasan masyarakat dimediasi semangat kerja adalah berpengaruh dan signifikan, dengan nilai t-statistik 2.329 lebih besar dari 1.98667 dan nilai p value 0.020 lebih kecil dari 0,05, maka, hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja.
2. Variabel integritas terhadap variabel kepuasan masyarakat dimediasi semangat kerja adalah berpengaruh dan signifikan, dengan nilai t-statistik 2,398 lebih besar dari 1.98667 dan nilai p value 0,017 lebih kecil dari 0,05, maka, hipotesis ini menyatakan bahwa ada pengaruh secara tidak langsung antara integritas terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja.
3. Variabel kemampuan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat dimediasi semangat kerja adalah tidak berpengaruh signifikan, dengan nilai t-statistik 1,042 lebih kecil dari

1.98667 dan nilai p value 0,297 lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ini menyatakan bahwa tidak ada pengaruh secara tidak langsung antara kemampuan kerja terhadap kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja.

Tabel 8. Total effect

Konstruk	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Pelayanan Administrasi ->Kepuasan Masyarakat	0.375	0.395	0.137	2.737	0.006
Kemampuan Kerja ->Kepuasan Masyarakat	0.020	0.030	0.120	0.166	0.868
Integritas-> Kepuasan Masyarakat	0.508	0.490	0.159	3.195	0.001
Kualitas Pelayanan Administrasi ->Semangat Kerja	0.265	0.274	0.113	2.351	0.019
Kemampuan Kerja -> Semangat Kerja	0.118	0.133	0.095	1.233	0.218
Integritas-> Semangat Kerja	0.547	0.530	0.133	4.117	0.000
Semangat Kerja ->Kepuasan Masyarakat	0.425	0.419	0.129	3.304	0.001

Sumber: Data primer diolah, 2024

1. Pengaruh total variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,375 dengan T Statistik > t hitung (2.737 > 1.98667) dan nilai Sig. 0,006 < 0,05, artinya variabel kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja sebesar 26,5%.
2. Pengaruh total variabel kemampuan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,020 dengan T Statistik > t hitung (0.166 < 1.98667) dan nilai Sig. 0,868 > 0,05, artinya variabel kemampuan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja.
3. Pengaruh total variabel integritas terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,508 dengan T Statistik > t hitung (3.195 > 1.98667) dan nilai Sig. 0,001 < 0,05, artinya variabel integritas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel mediasi semangat kerja sebesar 50,8%.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat, Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat cenderung merasa lebih puas ketika pelayanan administrasi yang diberikan berkualitas tinggi. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [17], yang menyatakan bahwa kualitas administrasi bersifat signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.
2. Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Hipotesis yang menyatakan adanya hubungan antara kemampuan kerja dan kepuasan masyarakat tidak dapat diterima. Variabel

ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara kedua variabel ini. Hal ini berarti kemampuan kerja individu tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, kemampuan kerja individu tidak terbukti secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

3. Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara integritas dan kepuasan masyarakat, variabel ini menunjukkan bahwa integritas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi tingkat integritas yang ditunjukkan oleh individu atau institusi, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya menjaga dan meningkatkan integritas dalam pelayanan atau interaksi dengan masyarakat, karena integritas yang tinggi berkontribusi secara langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [18]. Hal ini berarti bahwa peningkatan integritas dalam pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.
4. Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Semangat Kerja. Kualitas pelayanan administrasi juga berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja. Variabel ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik dapat meningkatkan semangat kerja pegawai. Ketika pelayanan administrasi berjalan dengan baik, pegawai cenderung merasa lebih termotivasi dan bersemangat dalam bekerja. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja, dengan nilai T Statistik sebesar 2,351 dan P value sebesar 0,019.
5. Kemampuan Kerja terhadap Semangat Kerja. Kemampuan kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap semangat kerja, Hasil ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi semangat kerja dibandingkan kemampuan kerja. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor lain mungkin lebih dominan dalam mempengaruhi semangat kerja dibandingkan kemampuan kerja.
6. Integritas terhadap Semangat Kerja. Pengaruh antara integritas dan semangat kerja juga terbukti signifikan. Variabel ini menunjukkan bahwa integritas berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Pegawai yang bekerja dengan integritas tinggi cenderung memiliki semangat kerja yang lebih baik. Pengaruh antara integritas dan semangat kerja juga terbukti signifikan dengan nilai T Statistik sebesar 4,117 dan P value sebesar 0,000. Nilai ini jauh melebihi batas kritis (1.98667 dan 0.05).
7. Semangat Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Terdapat pengaruh signifikan antara semangat kerja dan kepuasan masyarakat, dengan nilai T Statistik sebesar 3,304 dan P value sebesar 0,001. Semangat kerja yang tinggi pada karyawan akan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, karena karyawan yang bersemangat cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan [19], yang menyatakan bahwa Semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,860, jika semangat kerja ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
8. Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat dimediasi Semangat Kerja. Pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat melalui mediasi semangat kerja juga terbukti signifikan, penelitian ini menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai dapat menjadi mediator yang penting dalam pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Dengan nilai T Statistik sebesar 2,329 dan P value sebesar 0,020. Ini menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai dapat menjadi mediator

yang penting dalam pengaruh antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan masyarakat. Pelayanan administrasi yang berkualitas akan meningkatkan semangat kerja pegawai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

9. Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat dimediasi Semangat Kerja. Hipotesis yang menyatakan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui mediasi semangat kerja tidak dapat diterima, dengan nilai T Statistik sebesar 1,042 dan P value sebesar 0,297 ini menunjukkan bahwa semangat kerja tidak memediasi pengaruh antara kemampuan kerja dan kepuasan masyarakat secara signifikan.
10. Integritas terhadap Kepuasan Masyarakat dimediasi Semangat Kerja. Integritas juga memiliki pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui mediasi semangat kerja, dengan nilai T Statistik sebesar 2,398 dan P value sebesar 0,017. Hal ini menunjukkan bahwa integritas yang tinggi pada karyawan akan meningkatkan semangat kerja mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
11. Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat. Pengaruh total variabel kualitas pelayanan administrasi terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,375 dengan T Statistik $> t$ hitung ($2.737 > 1.98667$) dan nilai Sig. $0,006 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh total variabel kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
12. Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Pengaruh total variabel kemampuan kerja terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,020 dengan T Statistik $> t$ hitung ($0.166 < 1.98667$) dan nilai Sig. $0,868 > 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh total variabel kemampuan kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
13. Kemampuan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. Pengaruh total variabel integritas terhadap variabel kepuasan masyarakat yang dimediasi semangat kerja sebesar 0,508 dengan T Statistik $> t$ hitung ($3.195 > 1.98667$) dan nilai Sig. $0,001 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh total variabel integritas memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan integritas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara kemampuan kerja tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan. Integritas dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap semangat kerja pegawai, yang pada gilirannya berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Meskipun kemampuan kerja tidak secara langsung memengaruhi kepuasan, efeknya dapat dimediasi oleh semangat kerja. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi terbukti menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun melalui semangat kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. P. Simarmata, H. M. P. Simarmata, and ..., "Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun," *J. Ekon. dan ...*, 2020
- [2] W. Adilah, H. Sucipto, and I. D. Mulyani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Peran Pendamping terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Manfaat Bantuan Program Kelurga Harapan (PKH)," *J. Manaj. Ris. Inov.*, vol. 1, no. 4, pp. 206–222, 2023.

- [3] M. Syaifulloh and H. Sucipto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat," *J. Ilm. Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 1, no. 3, pp. 387–399, 2022.
- [4] M. A. D. Salam and B. Rosy, "Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat," *Publik: Jurnal Manajemen stia-binataruna.e-journal.id*, 2022.
- [5] F. I. Mauludi and D. Kurniawati, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Toko Merdeka Elektronik Di Kabupaten Sumenep," *J. Econ. Technol. Entrep.*, vol. 1, no. 02 June, pp. 212–222, 2022.
- [6] I. B. Nasution, "Pengaruh Motivasi, Kesejahteraan Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Agrotech Pesticide Industry Medan," *JRMB (Jurnal Ris. Manaj. & Bisnis)*, 2020
- [7] H. Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- [8] A. A. I. L. Widyandari, "Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bpr Santi Pala." Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2022.
- [9] S. Widodo, "Pengaruh kemampuan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) Kota Bengkulu," *Student J. Bus. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 521–540, 2022.
- [10] S. Syamsir and M. A. Embi, "Integrity Development through PSM for Corruption Prevention among Public Servant (First Author)," *Int. J. Psychosoc. Rehabil.*, vol. 24, no. 8, pp. 1437–1448, 2020.
- [11] B. Rakhmanto, M. Masyhudzulkhak, and A. B. Saluy, "Pengaruh Kepemimpinan dan Integritas terhadap Kinerja Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Komisi Pemberantasan Korupsi)," *Indikator*, vol. 5, no. 1, p. 353464.
- [12] D. A. D. Nasution, "Pengaruh remunerasi dan semangat kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kejaksaan Negeri Medan," *J. Akunt. dan Bisnis J. Progr. Stud. Akunt.*, vol. 5, no. 1, pp. 71–80, 2019.
- [13] T. Turipan, "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Distrik Navigasi Kelas I Palembang," *J. Ecoment Glob.*, vol. 2, no. 2, pp. 9–21, 2017.
- [14] L. S. Widibudiarti and S. Hartono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)," *J. Adm. Publik*, vol. 15, no. 9, pp. 1122–1132, 2020.
- [15] D. Priansa, "Manajemen Pelayanan Prima," *Bandung Alf.*, vol. 168, 2017.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta, 2017.
- [17] I. P. Jaya, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kuwu Desa Tegalsari Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon," *J. Ilm. Indones.*, vol. 2, no. 1, pp. 75–91, 2018.
- [18] N. Fitratullah, L. A. Kamaluddin, and M. Hidayat, "Pengaruh Integritas Dan Kredibilitas Terhadap Kepuasan Publik Melalui Kualitas Laporan Sebagai Variabel Intervening Pada Lembaga Ombudsman Kota Makassar," *J. Magister Manaj. Nobel Indones.*, vol. 4, no. 6, pp. 1136–1150, 2023.
- [19] N. Disti and R. Ratnawili, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Kaur," *J. Entrep. dan Manaj. Sains ...*, 2020