

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Petugas terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur dengan Fasilitas sebagai Variabel Moderating**

**Fiori Agustian, Helmi Ali**

Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi  
Email: quaerendo24@gamil.com

### **Abstract**

*Improving the quality of public services with the aim of becoming a foundation for government agencies to carry out concrete reforms in the form of services to increase public satisfaction. This type of research is quantitative. The population was 1,073 people while the sample was 130 people. Data collection techniques through distributing questionnaires. The data analysis technique used is the Smart PLS method. The results of this research are a). Service quality has a positive and significant influence on community satisfaction in the implementation of the Padang Panjang Timur District Online Village Service Program (LAKON) b). The performance of officers has a positive and significant influence on community satisfaction in the implementation of the Online District Village Service Program (LAKON) in Padang Panjang Timur District c). Facilities have a positive and significant influence on community satisfaction in the implementation of the Padang Panjang Timur District Online Village Service Program (LAKON). d). Service quality can be moderated by facilities towards community satisfaction in the implementation of the Padang Panjang Timur District Online Village Service Program (LAKON). e). The performance of officers can be moderated by facilities for community satisfaction in the implementation of the East Padang Panjang District Online Village Service Program (LAKON).*

**Keywords:** *Service Quality, Officer Performance, Facilities, Community Satisfaction*

### **Abstrak**

Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan sebagai pondasi bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan nyata dalam mereformasi bentuk pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi sebanyak 1.073 orang sedangkan sampel sebanyak 130 orang. Teknik pengumpulan

data melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode Smart PLS. Hasil dari penelitian ini adalah a). kualitas pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur b). Kinerja petugas terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur c). Fasilitas terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur. d). Kualitas pelayanan dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur. e). Kinerja petugas dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat*

## **Pendahuluan**

Pelaksanaan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya pemerintah untuk menciptakan dan mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan (Kusumastuti, 2010). Hal tersebut sebenarnya suatu implikasi dari fungsi pejabat negara sebagai pelayan dan abdi masyarakat. Oleh karena itu, kedudukan pejabat pemerintah dalam pelayanan umum sungguh sangat strategis karena dapat menentukan sejauhmana pemerintah bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh masyarakat, dengan demikian dapat menentukan bagaimana negara telah menjalankan kewajibannya dengan baik sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pelayanan merupakan suatu standar yang menggambarkan bentuk serta jenis dari pelayanan pemerintah kepada anggota masyarakat atau perseorangan atas dasar kepada kepentingan umum. Pada umumnya, pelayanan publik merujuk kepada kepentingan umum serta pemenuhan dari beberapa kebutuhan dasar. Menurut (Pasolong, 2010) peningkatan kualitas meliputi 5 (lima) dimensi pokok yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, dan jaminan serta empati.

Pendapat tersebut sesuai dengan pernyataan (Moenir, 2010) bahwa tanggapan serta harapan masyarakat sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa jasa ataupun barang akan mewujudkan suatu kepuasan pada diri mereka. Hal tersebut selaras dengan tujuan dari pelayanan publik yang pada umumnya adalah mempersiapkan pelayanan publik yang diharapkan atau dibutuhkan oleh masyarakat, bagaimana dengan tepat menyatakan kepada publik tentang pilihannya dan bagaimana mengaksesnya yang telah direncanakan dan telah disediakan oleh pihak pemerintah untuk

menciptakan kepuasan masyarakat (publik) tersebut.

Pada kenyataannya, masih ada atau bahkan banyak pengaduan atau keluhan-keluhan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik akan menjadi titik strategis karena kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dipertaruhkan. Banyak kebijakan pemerintah pusat maupun daerah dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan sebagai pondasi bagi instansi pemerintah untuk melaksanakan usaha nyata dalam mereformasi bentuk pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan menurut (Saladin, 2013) adalah suatu perasaan senang ataupun kecewa dari seseorang yang berasal dari membandingkan antar kesan yang diterima terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapan-harapannya.

Sesuai yang tersurat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan dari pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat, karena pelayanan publik bersifat kepentingan umum harus didahulukan, urusan publik dipermudah, waktu pelaksanaan untuk urusan publik diperpendek sehingga dapat memberikan suatu kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan merupakan respon positif masyarakat yang ditunjukkan oleh beberapa sikap antara lain perasaan senang, gembira, dan terpenuhinya harapan dari kinerja serta pelayanan. Kepuasan masyarakat akan dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan atau menjadi lebih baik daripada standar pelayanan yang ditetapkan. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan senang dan gembira atau kecewa sebagai hasil daripada perbandingan antara prestasi produk (jasa) yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Memberikan pelayanan Optimal kepada Masyarakat Pemerintah Kota Padang Panjang mengeluarkan Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2022 tentang Perubahan dari Peraturan Walikota Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang atau yang disebut dengan PATEN. PATEN merupakan pendelegasian kewenangan Walikota kepada Camat untuk melaksanakan Sebagian urusan Pemerintahan Daerah dalam rangka pelayanan administrasi terpadu kecamatan, dengan tujuan :

1. Melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan responsive
2. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Mendorong tumbuhnya akuntabilitas kinerja aparatur kecamatan
4. Memperjelas dan mempertegas posisi kecamatan dalam menjalankan fungsi dan tugas

Untuk mencapai tujuan dari PATEN tersebut Kota Padang panjang menggunakan Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON. Penggunaan Aplikasi LAKON di atur dalam Peraturan Walikota Nomor 50 Tahun 2019 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Padang Panjang pada pasal 4 yang berbunyi Pemerintah Kota Padang Panjang mengembangkan dan mengelola Sistem Informasi Pedoman Tata Naskah Dinas secara elektronik yang bersifat langsung dalam jaringan / dari melalui Aplikasi *E-Office* pada link *e-office.padangpanjang.go.id* dan Aplikasi Pelayanan Kelurahan Online (LAKON) pada link *lakon.padangpanjang.go.id*. Tetapi fenomena yang penulis temukan dilapangan masih banyak dari masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi ini karena kurangnya pemahaman tentang teknologi ini sehingga masyarakat lebih suka langsung berkunjung ke kantor Kelurahan Kota Padang Panjang.

Dalam Peraturan Walikota Nomor 23 tahun 2022 tersebut penyelenggaraan Adminstrasi pelayanan public yang dilaksanakan di Kecamatan meliputi :

- a. Rekomendasi surat nikah dan dispensasi nikah
- b. Rekomendasi daftar susunan keluarga untuk kelengkapan administrasi pengurusan pensiun
- c. Pelayanan legalisasi surat keterangan ahli wari
- d. Legalisasi surat kepemilikan tanah
- e. Rekomendasi surat keterangan catatan kepolisian / kelakuan baik
- f. Rekomendasi surat keterangan kurang mampu / penghasilan
- g. Rekomendasi permohonan jaminan Kesehatan masyarakat
- h. Rekomendasi keterangan domisili
- i. Surat keterangan bersih diri, dan
- j. Surat keterangan lainnya sesuai kebutuhan masyarakat

Jumlah pengunjung di kantor Camat Padang Panjang Timur selama tahun 2023 mulai dari pengurusan Surat Keterangan Usaha selama tahun 2023 sebanyak 134 orang, sedangkan untuk pengurusan SKCK, Surat Keterangan Kurang Mampu, Surat Izin Keramaian Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Ahli Waris dan Surat Keterangan lainnya selama tahun 2023 sebanyak 1.073 orang masyarakat yang melakukan pengurusan di Kantor Camat Padang Panjang Timur.

Dalam menjalankan pelayanan Administrasi LAKON Kecamatan dan Kelurahan memberikan kemudahan dalam hal pelayanan Adminstrasi kepada Masyarakat karenaakan terkoneksi secara langsung dalam satu aplikasi dengan user oleh Operator di masing-masing Kelurahan dan Kecamatan. Aplikasi LAKON ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan admnistrasinya karena bisa di akses dari rumah dan bias dicetak dari rumah dan bahkan dimana saja oleh masyarakat. Untuk surat pengantar Rukun Tetangga

yang biasanya masyarakat harus mendatangi rumah perangkat Rukun Tetangga pun bisa di akses melalui website oleh masyarakat dan perangkat rukun tetangga. Aplikasi LAKON mulai digunakan semenjak tahun 2019 dengan terus dilakukan penyempurnaan fitur dan perangkat layanan yang digunakan sampai sekarang. Tetapi pemanfaatan Aplikasi LAKON ini belum maksimal karena terkendala oleh beberapa factor baik internal maupun eksternal. Salah satu penghambat dari factor Eksternal adalah karena ada sebagian Masyarakat belum bisa dan biasa menggunakan Aplikasi Lakon ini, dengan alasan belum punya Handphone Android, tidak mampu membeli paket data, keterbatasan dalam menggunakan aplikasi dan lain-lain.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Petugas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur Dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderating".

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi sebanyak 1.073 orang sedangkan sampel sebanyak 130 orang. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisa data yang digunakan adalah metode Smart PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau *outer model* dan model struktural (*structural model*) atau *inner model* (Ghozali & Latan, 2015).

### **Pembahasan**

#### **Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

Langkah selanjutnya adalah deskripsi masing-masing variabel penelitian, baik variabel bebas maupun variabel terikat, yang akan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dari masing-masing variabel. Variabel bebas pada penelitian ini adalah : Kualitas pelayanan (X1) Kinerja petugas (X2) dan Fasilitas (Z). Sedangkan variabel terikat adalah Kepuasan masyarakat (Y). Berikut deskripsi masing-masing variabel penelitian, berdasarkan nilai tingkat capaian jawaban responden (TCR).

#### **1. Kepuasan Masyarakat (Y)**

Kepuasan masyarakat yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang akan disajikan dalam Tabel 1. berikut ini:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

	<b>Pernyataan</b>	<b>Rata - rata</b>	<b>TCR</b>	<b>Keterangan</b>
--	-------------------	--------------------	------------	-------------------

	Persyaratan yang disampaikan petugas tidak berbelit sehingga mudah di fahami masyarakat	4.65	93	Sangat Baik
	Persyaratan pelayanan dijelaskan dengan baik oleh petugas	4.47	89	Baik
	Petugas menyampaikan informasi dengan baik dan benar serta tidak ada yang disembunyikan	4.23	84.6	Baik
	Dokumen yang diterima petugas diproses sesuai urutan	3.85	77	Cukup Baik
	Berkas yang diterima selalu diletakkan dengan baik dan jelas	3.93	78.6	Cukup Baik
	Petugas mampu menjelaskan dengan tepat pertanyaan dari masyarakat	4.38	87.6	Baik
	Dokumen diterima sesuai waktu dan dapat di tunggu	4.52	90.4	Sangat Baik
	Petugas LAKON melayani masyarakat sesuai dengan nomor urut	4.38	87.8	Baik
	Petugas LAKON melayani dengan tutur kata yang baik dan sopan	4.23	84.6	Baik
	Petugas tidak pernah memungut biaya diluar peraturan	4.38	87.6	Baik
	Terdapat PERWAKO yang mengatur tentang biaya pelayanan	4.57	91.4	Sangat Baik
	Terdapat tulisan jam pelayanan pada ruangan LAKON	4.31	86.2	Baik
	Ruangan LAKON berada pada ruangan depan kantor Kecamatan Padang Panjang Barat	4.36	87.2	Baik
	Seluruh berkas yang disampaikan lewat LAKON akan di jaga kerahasiaannya	4.36	87.2	Baik
	Rata-rata	4,33	86,3	Baik

Berdasarkan uraian dari Tabel 1. dapat diuraikan, bahwa skor rata-rata variabel Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang adalah sebesar 4.33 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 86.3 % hal ini menunjukkan bahwa rata – rata jawaban responden tentang Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang masuk dalam kategori baik. Semoga kedepannya dapat dipertahankan

keadaan ini atau di tingkatkan lagi ketahap yang sangat baik.

## 2. Kualitas Pelayanan (X1)

Hasil analisis deskriptif data kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dapat dilihat dalam tabel 2. berikut :

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Pernyataan	Rata - rata	TCR	Keterangan
1	Petugas LAKON Kecamatan Padang Panjang Barat selalu ramah dan sopan pada saat melayani masyarakat yang berkunjung	3,22	64,4	Cukup Baik
2	Terdapat SMS Centre/ pelayanan secara online untuk mengetahui apa saja persyaratan untuk pengurusan surat-surat yang akan di bawa ke Kecamatan	4,54	90,8	Sangat Baik
3	Petugas LAKON sangat paham dan mengerti tentang persyaratan masing-masing jenis pelayanan yang ada saat ini	4,41	88,2	Baik
4	Petugas LAKON selalu tanggap dan cepat pada saat proses pelayanan bagi masyarakat	4,25	85	Baik
5	Terdapat ruang tunggu yang nyaman, tersedia kursi dan TV bagi masyarakat yang melakukan pengurusan surat-surat	4,32	86,4	Baik
	Rata - rata	4.14	82.9	Baik

Dari tabel 2. diatas, dapat diperoleh informasi bahwa skor rata – rata variabel kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang adalah sebesar 4,14 dengan tingkat capai responden 82,9 % hal ini menunjukkan bahwa rata – rata kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang masuk dalam kategori baik juga.Semoga keadaan yang ada sekarang ini dapat dipertahankan atau ditingkatkan lagi ketahap yang lebih baik dari yang ada sekarang ini.

### 3. Kinerja Petugas (X2)

Hasil analisis deskriptif data kinerja petugas terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dapat dilihat dalam tabel 3. berikut :

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kinerja Petugas (X2)**

No	Pernyataan	Rata - rata	TCR	Keterangan
1	Petugas memiliki kemampuan di bidang LAKON dalam melayani masyarakat	4,72	94,4	Sangat Baik
2	Tidak ada kesalahan dalam penyampaian persyaratan yang harus dipenuhi oleh petugas kepada masyarakat	4,45	89	Baik
3	Petugas LAKON sangat totalitas dan tanggap dengan apa yang ditanyakan masyarakat	4,49	89,8	Baik
4	Dokumen diterima masyarakat sesuai waktu yang telah ditentukan	4,46	89,2	Baik
5	Rata - rata	4.53	90.6	Sangat Baik

Dari tabel 3. diatas, dapat diperoleh informasi bahwa skor rata – rata variabel kinerja petugas terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sebesar 4,53 dengan tingkat capai responden 90,6 % hal ini menunjukkan kriteria baik dari hasil rata – rata jawaban responden tentang kinerja petugas terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sudah termasuk dalam kategori sangat baik, semoga kedepannya dapat dipertahankan keadaan yang ada sekarang ini karena sudah masuk dalam kategori sangat baik tentang kinerja petugas terhadap Kepuasan masyarakat yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

### 4. Fasilitas (Z)

Fasilitas yang akan diteliti pada penelitian ini adalah fasilitas yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang akan disajikan dalam Tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (Z)**

	Pernyataan	Rata - rata	TCR	Keterangan
	Kantor Camat Padang Panjang Barat menyediakan peralatan khusus untuk disabilitas	3,66	73,2	Cukup Baik
	Ruangan LAKON yang ada sekarang ini sudah sangat nyaman dan memadai	3,65	73	Cukup Baik
	Ruangan LAKON saat ini sudah dilengkapi dengan sistem IT yang Maksimal	4,60	92	Sangat Baik
	Rata - rata	3.97	79.4	Cukup Baik

Berdasarkan uraian dari Tabel 4. diatas dapat diuraikan, bahwa skor rata-rata variabel fasilitas yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang adalah sebesar 3.97 dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 79.4 % hal ini menunjukkan bahwa rata – rata jawaban responden tentang fasilitas yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang masuk dalam kategori cukup baik, sehingga untuk peningkatan fasilitas ini perlu dilakukan perbaikan kedepannya sehingga diperoleh fasilitas yang ada dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang masuk dalam kategori sangat baik atau minimal baik.

## 5. Rekapitulasi TCR

Hasil analisis deskriptif data Kepuasan masyarakat pada pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dapat disimpulkan pada tabel berikut:

**Tabel 5. Rekap Hasil TCR**

No.	Variabel	Rata - rata	TCR	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	4,14	82,9	Baik
2	Kinerja petugas (X2)	4,53	90,6	Sangat Baik
3	Fasilitas (Z)	3.97	79.4	Cukup Baik
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	4.33	86.3	Baik

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa skor rata-rata variabel paling tinggi pada penelitian ini terdapat pada variabel Kinerja petugas dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya

disebut LAKON Kota Padang Panjang (Y) dengan skor rata-rata 4,53 dan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 90,6 % masuk dalam kategori sangat baik, meskipun nilainya paling tinggi dari keempat variable yang diteliti sehingga masih perlu perbaikan kedepannya agar dapat dicapai Kepuasan masyarakat pada pelaksanaan Program Pelayanan Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang yang lebih baik dari yang ada sekarang ini karena nilai kepuasan masyarakat masih dalam kategori baik begitu juga dengan kualitas pelayanan yang ada dalam pelaksanaan program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang, sedangkan fasilitas yang ada masih cukup baik sehingga kedepannya perlu di perbaiki atau dibenahi lagi sehingga fasilitas ini masuk dalam kategori sangat baik atau minimal baik.

### Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini merupakan analisis kausalitas yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen jika nilai t statistik > t table (1,96) dan nilai P-value < alpha 0.05. Hasil uji hipotesis dipaparkan pada Tabel 6. sebagai berikut:

Tabel 6

Koefisien jalur - Rata-rata, STDEV, Nilai-T, Nilai-p					
	Sampe...	Rata-ra...	Standar devi...	T statistik ...	Nilai P (P values)
FASILITAS (Z) -> KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	0.533	0.539	0.116	4.578	0.000
KINERJA PETUGAS (X2) -> KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	0.142	0.130	0.043	3.317	0.001
KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	0.313	0.327	0.123	2.548	0.011
FASILITAS (Z) x KUALITAS PELAYANAN (X1) -> KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	0.105	0.116	0.051	2.077	0.038
FASILITAS (Z) x KINERJA PETUGAS (X2) -> KEPUASAN MASYARAKAT (Y)	-0.150	-0.151	0.049	3.088	0.002

Keterangan:

1. Nilai Original sample untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,313 maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Setiap peningkatan Kualitas pelayanan satu satuan, akan meningkatkan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sebesar 0,313 satuan. Semakin tinggi Kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Masyarakat dalam

- pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Nilai  $t$  statistik sebesar 2.548 lebih besar dari  $t$  tabel (1,96) dan  $p$ -value  $0.011 < \alpha 0.05$ , maka terima  $H_1$  tolak  $H_0$  artinya Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesis **diterima**.
2. Nilai original sample untuk variabel kinerja petugas adalah sebesar 0,142 satuan maka kinerja petugas berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Setiap peningkatan kinerja petugas satu satuan, akan meningkatkan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sebesar 0,142 satuan. Semakin tinggi kinerja petugas, maka semakin tinggi tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Nilai  $t$  statistik sebesar 3.317 lebih besar dari  $t$  tabel (1,96) dan  $p$ -value  $0.001 < \alpha 0.05$ , maka terima  $H_1$  tolak  $H_0$  artinya kinerja petugas berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesis **diterima**.
  3. Nilai original sample untuk variabel fasilitas sebesar 0,533 maka fasilitas berpengaruh positif terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Setiap peningkatan fasilitas satu satuan, akan meningkatkan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sebesar 0,533 satuan. Semakin baik fasilitas yang ada, maka semakin baik tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang. Nilai  $t$  statistik sebesar 4.578 lebih besar dari  $t$  tabel (1,96) dan  $p$ -value  $0.000 < \alpha 0.05$ , maka terima  $H_1$  tolak  $H_0$  artinya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesis **diterima**.
  4. Kemudian untuk melihat hipotesis antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi

Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang di moderasi fasilitas dapat dilakukan dengan uji hipotesis *Path Coefficient Model*. Dari hasil uji *Path Coefficient Model* diperoleh nilai t statistik sebesar 2.077 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value  $0.038 < \alpha 0.05$ , maka terima  $H_1$  tolak  $H_0$  artinya kualitas pelayanan dapat dimoderasi fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesis yang di ajukan yaitu: Diduga fasilitas memoderasi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang hipotesis **diterima**.

5. Kemudian untuk melihat hipotesis antara variabel kinerja petugas terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang yang di moderasi fasilitas dapat dilakukan dengan uji hipotesis *Path Coefficient Model*. Dari hasil uji *Path Coefficient Model* diperoleh nilai t statistik sebesar 3.088 lebih besar dari t tabel (1,96) dan p-value  $0.002 < \alpha 0.05$ , maka terima  $H_1$  tolak  $H_0$  artinya kinerja petugas yang di moderasi fasilitas signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesis yang di ajukan yaitu: Diduga fasilitas memoderasi kinerja petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang hipotesis **diterima**.

## **Pembahasan**

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kemudian dari hasil uji hipotesa juga menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang, karena nilai signifikan atau tingkat alpha yang ditetapkan lebih kecil yaitu 0,011 sehingga hipotesa yang di ajukan dapat diterima.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga & Hidayat, 2016) Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan, sejalan dengan penelitian yang penulis lakukan ini sama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan

Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

**Pengaruh Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kemudian untuk hipotesa kedua diterima karena kinerja petugas memiliki pengaruh positif dan signifikan dapat dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,001 satuan sehingga hipotesa kedua ini diterima artinya kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Saputra, Dyaz Zuniarti (2020) dengan judul "Pengaruh kinerja petugas terminal service terhadap kepuasan penumpang." Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan sejalan dengan penelitian yang penulis lakukan ini sama – sama memiliki pengaruh positif dan signifikan antara kinerja petugas terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

## **2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kemudian hipotesa ketiga diterima karena fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,000 satuan sehingga hipotesa ketiga ini diterima artinya fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardiyani & Murwatinin, 2015) Dari hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antar fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Keputusan berkunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Kota Semarang, sejalan dengan penelitian yang penulis teliti sama-sama memiliki pengaruh positif dengan penelitian sebelumnya.

## **3. Pengaruh kualitas pelayanan di moderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kemudian hipotesa keempat diterima karena kualitas pelayanan dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha

yang ditetapkan yaitu 0,038 satuan artinya kualitas pelayanan dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesa keempat ini **diterima**.

#### **4. Pengaruh kinerja petugas di moderasi fasilitas terhadap kepuasan masyarakat**

Kemudian hipotesa kelima diterima karena kinerja petugas dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang dilihat dari tingkat alpha lebih kecil dari alpha yang ditetapkan yaitu 0,002 satuan artinya kinerja petugas dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang sehingga hipotesa kelima ini **diterima**.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian penulis mengenai Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja petugas yang dimoderasi oleh fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.
2. Bahwa kinerja petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang
3. Bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang
4. Bahwa kualitas pelayanan dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.
5. Bahwa kinerja petugas dapat dimoderasi fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pelaksanaan Program Aplikasi Layanan Kelurahan Kecamatan Online yang selanjutnya disebut LAKON Kota Padang Panjang.

## **Daftar Pustaka**

- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep Teknik dan Aplikasi dengan Program Smart PLS 3.0*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kusumastuti, F. (2010). *Dasar - Dasar Humas*. PT. Ghalia Indonesia.
- Mardiyani, Y., & Murwatinin. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung melalui Keputusan berkunjung sebagai Variabel Intervening pada Objek Wisata Kota Semarang". *Management Analysis Journal, Vol 4 No 1*.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Saladin, D. (2013). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pelaksanaan, Unsur-unsur Pemasaran*. CV. Linda Karya.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Vol 4 No 1*.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Petugas terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelaksanaan Program Layanan Kelurahan Kecamatan Online (LAKON) Kecamatan Padang Panjang Timur dengan Fasilitas Sebagai Variabel Moderating

**Fiori Agustian, Helmi Ali**