

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST  
ON COMMUNITY SATISFACTION  
MEDIATED EMPLOYEE PERFORMANCE  
(CASE STUDY AT PEDURUNGAN TENGAH SUBDISTRICT,  
PEDURUNGAN DISTRICT, SEMARANG CITY)**

**Bagas Pratama <sup>1)</sup>, Leonardo Budi Hasiholan<sup>2)</sup>, Heru Sri Wulan <sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang  
<sup>2), 3)</sup> Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

**ABSTRACT**

*The performance of employees in Pedurungan Tengah Subdistrict, Pedurungan District, Semarang City is experiencing problems, where there has been a decline in the quality of service and public trust which has had an impact on decreasing public satisfaction with the public services that have been provided. The aim of this research is to determine the impact of service quality, partial and simultaneous trust on employee performance, the impact of service quality, trust and partial employee performance on community satisfaction and the role of employee performance in mediating the impact of service quality and partial trust on community satisfaction.*

*The population in this research are all people who receive public services from sub-district employees. The number of samples taken in this study was determined using the Slovin formula. The data analysis techniques used are Stepwise Linear Regression and Path Analysis.*

*The results of the analysis show that service quality and trust partially and simultaneously have a positive and significant impact on employee performance. Service quality and trust partially have a positive and significant impact on community satisfaction, employee performance has no impact on community satisfaction, employee performance does not mediate the impact of service quality on community satisfaction and employee performance does not mediate the impact of trust on community satisfaction.*

**Keywords : service quality, trust, employee performance and community satisfaction**

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan untuk pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan

(Mahmudi, 2020). Pelayanan publik yang berkualitas dan baik serta sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat akan meningkatkan kepercayaan dari publik. Dibutuhkan adanya etika pelayanan publik sebagai pilar dan untuk mewujudkan

pemerintah yang baik (Mangkunegara, 2022).

Obyek penelitian adalah Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Menyoroti kinerja dari para pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah dewasa ini dalam memberikan pelayanan publik, telah menimbulkan suara-suara sumbang yang pada intinya mengarah pada adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pegawai yang telah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Indikasi yang menunjukkan menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat antara lain tampak dari pegawai kurang memiliki kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sering dijumpai pegawai bersikap kurang ramah, pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat agar dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat, sering terjadi pegawai tidak mampu untuk menyelesaikan permasalahan yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat serta sering terjadi masyarakat kebingungan dikarenakan pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan publik tidak mau mengurus bila terjadi permasalahan terhadap pelayanan publik (*empathy*).

Menurunnya kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Pedurungan Tengah diindikasikan dengan pegawai kadang kala bersikap kurang jujur dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pegawai dalam memberikan pelayanan dapat kepada masyarakat tidak mampu menimbulkan rasa percaya dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikannya, pegawai kurang memiliki kualitas dan prinsip moral yang kuat, sehingga sering terjadi adanya ketidaksesuaian antara yang dikatakan dengan yang dilakukan, minimnya integritas terhadap tugas yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta minimnya loyalitas atau kesetiaan terhadap tugasnya untuk melayani kepentingan masyarakat.

Adapun beberapa penelitian terkait dengan dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah

dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, antara lain oleh Ardiyanti dan Sitorus (2023), Darno dan Yosepha (2022) serta Ratnaningsih, *et.al* (2022), dimana hasilnya adalah kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan Darno dan Yosepha (2022), Arbaan dan Addury (2022), Fatchurochim (2022), serta Ratnaningsih, *et. al* (2022) adalah kepercayaan memberi dampak positif signifikan terhadap kepuasan dari masyarakat, sementara penelitian yang dilakukan oleh Komala dan Selvi (2022) memperoleh kesimpulan bahwa kepercayaan berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian terkait dengan dampak dari kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat telah diteliti oleh Burhan, *et.all* (2023), dan Widya, *et.al* (2023) dengan hasil kinerja berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Azzahra dan Fristina (2022) menyatakan bahwa kinerja berdampak positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan

masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak dari kualitas pelayanan, kepercayaan secara parsial dan simultan terhadap kinerja pegawai, dampak dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan kinerja pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat serta peran kinerja pegawai dalam memediasi dampak dari kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Tjiptono, 2018).

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia

pemberi layanan, strategi dan pelanggan (masyarakat). Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik yang harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2018).

## **2. Kepercayaan**

Kepercayaan adalah adanya keyakinan dari satu pihak pada reliabilitas, durabilitas, integritas dari pihak lain dalam *relationship* dan keyakinan bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya (Murdarsyah, 2019).

Sementara kepercayaan publik merupakan rasa kepercayaan yang ingin dibangun oleh pemerintah untuk mendapatkan simpati publik dimana ketika publik percaya dengan kinerja lembaga pemerintahan, maka semakin mudah bagi lembaga pemerintahan untuk melaksanakan program-programnya. Kesuksesan dari program pemerintah berarti akan meningkatkan kualitas kinerja mereka dan kepuasan publik.

## **3. Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai adalah suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu atau pegawai kepada organisasinya (Handoko, 2020). Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya oleh atasannya (Mangkunegara, 2022).

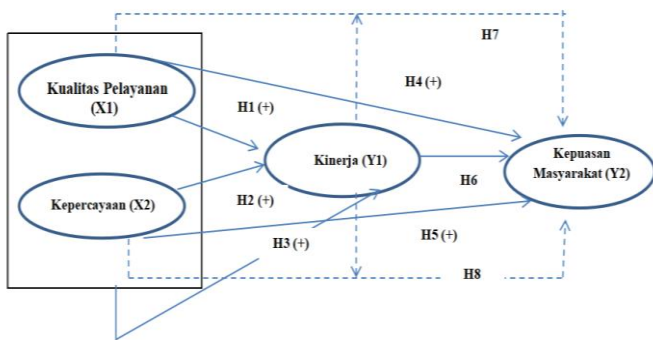
Kinerja pegawai secara otomatis merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan oleh pihak organisasi.

## **4. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan atau *satisfaction* dapat diartikan secara sederhana adalah membuat sesuatu menjadi memadai untuk memenuhi kebutuhan. harapan pembeli, maka pembeli tersebut tidak akan merasa puas.

Kepuasan masyarakat adalah faktor yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena terciptanya rasa kepuasan dari masyarakat akan dapat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan publik.

**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber : Dikembangkan untuk penelitian ini, 2023

### **Pengembangan Hipotesis Penelitian**

#### **1. Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai**

Agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka diperlukan kinerja yang handal dari pegawai yang bekerja di berbagai instansi yang bertugas memberikan pelayanan kepada publik.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh para peneliti, diantaranya adalah Santhi dan Hartati (2018), Purnomo (2023), Lengkong, *et.al* (2021) serta Fattah, *et.al* (2021), dimana kesimpulan penelitiannya adalah kualitas pelayanan berdampak positif signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara penelitian dari Marzuqah (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dan kesimpulan penelitian Ali, *et.al* (2023)

adalah kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis pertama penelitian yang diajukan adalah :

H<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

#### **2. Dampak Kepercayaan terhadap Kinerja Pegawai**

Kepercayaan merupakan adanya keyakinan dari satu pihak bahwa tindakannya merupakan kepentingan yang paling baik dan akan menghasilkan hasil positif bagi pihak yang dipercaya (Murdarsyah, 2019).

Diperlukan adanya kinerja yang mumpuni dari para pegawai instansi yang memberikan pelayanan jasa kepada publik, agar bisa menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat.

Dampak dari kepercayaan terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh Fitria, *et.al* (2022), dimana kesimpulan penelitiannya adalah kepercayaan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara hasil penelitian dari Arbaan dan Addury (2022) serta Fatchurohim (2022) adalah kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis kedua penelitian, yaitu :  
H<sub>2</sub> : Kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **3. Dampak Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Secara Simultan terhadap Kinerja Pegawai**

Kualitas pelayanan dan faktor kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja para pegawai yang memberikan pelayanan jasa atau produk terhadap publik perlu juga disoroti.

Penelitian tentang dampak kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kinerja pegawai telah dilakukan oleh Darno dan Yosepha (2022), Santhi dan Hartati (2018), Purnomo (2023), Lengkong, *et.al* (2021) serta Fattah, *et.al* (2021), kesimpulan penelitiannya adalah kualitas pelayanan berdampak positif signifikan terhadap kinerja pegawai, di sisi lainnya penelitian Marzuqah (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini adalah :

H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berdampak positif

dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **4. Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pada dasarnya, model pelayanan publik menetapkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Berarti kebutuhan serta kepentingan pengguna harus menjadi pertimbangan utama dalam proses pelayanan, sehingga bisa mendapatkan kepuasan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan dari instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Kesimpulan penelitian Ardiyanti dan Sitorus (2023), Darno dan Yosepha (2022) serta Ratnaningsih, *et.al* (2022) adalah kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara Natasya dan Yudhira (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasar hasil kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu, maka hipotesis keempat penelitian ini adalah :

H<sub>4</sub> : Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **5. Dampak Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Adanya kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap kemampuan para pegawai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian terkait dengan dampak kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat antara lain telah dilakukan oleh Natasya dan Yudhira (2023), hasilnya adalah kepercayaan tidak memberi dampak terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian Darno dan Yosepha (2022), Arbaan dan Addury (2022), Fatchurochim (2022), serta Ratnaningsih, *et. al* (2022) adalah kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan dari masyarakat.

Dengan menggunakan acuan berbagai jurnal penelitian terdahulu, maka hipotesis kelima dalam penelitian ini adalah :

H<sub>5</sub> : Kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **6. Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Rivai, 2023),

Bilamana kinerja pegawai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik adanya dan sesuai dengan ekspektasi masyarakat, maka akan mendatangkan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian terkait dengan dampak dari kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat telah diteliti oleh Burhan, *et.all* (2023), dan Widya, *et.al* (2023) dengan hasil kinerja berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara hasil penelitian dari Nengseh (2023), Azzahra dan Fristina (2022) serta Ratnasari dan Handari (2021), adalah kinerja berdampak positif tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hipotesis keenam dalam penelitian ini adalah :

H<sub>6</sub> : Kinerja pegawai tidak berdampak terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **7. Kinerja Pegawai Memediasi Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kinerja pegawai secara otomatis merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan oleh pihak organisasi (Umar, 2023).

Bilamana kinerja pegawai pemerintah yang ditunjukkan dengan memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara prima sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, maka akan memberikan dampak positif bagi kepuasan masyarakat.

Penelitian terkait tentang peran kinerja karyawan dalam memediasi dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah dilakukan Santhi dan Hartati (2018), Purnomo (2023), Lengkong, *et.al* (2021) serta Fattah, *et.al* (2021), dimana kesimpulan penelitiannya adalah kualitas pelayanan berdampak positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hipotesis penelitian ketujuh dalam penelitian ini adalah :

H<sub>7</sub> : Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang

### **8. Kinerja Pegawai Memediasi Dampak Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kinerja pegawai dari instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik yang handal sering digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai kepuasan masyarakat, dimana hal ini terkait dengan adanya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja mereka.

Berikut ini beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan hal tersebut, diantaranya telah dilakukan oleh Fitria, *et.al* (2022), dimana kesimpulan dari penelitiannya adalah kepercayaan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Arbaan dan Addury (2022) adalah kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis kedelapan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :



H<sub>8</sub> : Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

## METODE PENELITIAN

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan.
2. Variabel intervening, yaitu kinerja pegawai
3. Variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat

Populasi dalam penelitian ini sejumlah adalah masyarakat yang mengajukan pelayanan publik di Kelurahan Pedurungan Tengah, Kecamatan Pedurungan Kota Semarang, yang totalnya berjumlah 16.489 orang (data selama 6 bulan terakhir, 15 Juli s/d 15 Desember 2023).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin yang telah dilakukan, maka jumlah sampel dalam

penelitian ini sebanyak 99,3971 atau dibulatkan 100 orang.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji regresi linier bertahap, kelayakan model dan analisis path.

## ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data

#### 1. Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel dan Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )			
X1.2	0,682	0,197	Valid
X1.2	0,777	0,197	Valid
X1.3	0,810	0,197	Valid
X1.4	0,740	0,197	Valid
X1.5	0,706	0,197	Valid
Kepercayaan (X <sub>2</sub> )			
X2.1	0,732	0,197	Valid
X2.2	0,758	0,197	Valid
X2.3	0,865	0,197	Valid
X2.4	0,704	0,197	Valid
X2.5	0,640	0,197	Valid
Kinerja Pegawai (Y <sub>1</sub> )			
Y1.1	0,777	0,197	Valid
Y1.2	0,778	0,197	Valid
Y1.3	0,744	0,197	Valid
Y1.4	0,816	0,197	Valid
Y1.5	0,796	0,197	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y <sub>2</sub> )			
Y2.1	0,706	0,197	Valid
Y2.2	0,790	0,197	Valid
Y2.3	0,824	0,197	Valid
Y2.4	0,698	0,197	Valid
Y2.5	0,763	0,197	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2023

atau mampu mengukur data dari variabel yang diteliti secara tepat, karena nilai r hitung masing-masing indikator variabel berada di atas nilai r tabel 0,197 (*two tailed*, dimana r tabel adalah nilai *r product moment* yang terdapat di tabel.

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur semua variabel penelitian adalah valid

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Standar
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,895	0,7
Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	0,893	0,7
Kinerja Pegawai (Y <sub>1</sub> )	0,914	0,7
Kepuasan Masyarakat (Y <sub>2</sub> )	0,902	0,7

Sumber : Data primer diolah, 2023

Hasil analisis dengan menggunakan acuan tabel 2 dapat diketahui bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel atau handal, karena memiliki nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,7.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi :

**Tabel 3**  
**Uji Kolmogorov Smirnov Regression Step 1**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,66030365
Most Extreme Differences	Absolute	,071
	Positive	,071
	Negative	-,049
Test Statistic		,071
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. This is a lower bound of the true significance

Sumber : Data primer diolah, 2023

**Tabel 4**  
**Uji Kolmogorov Smirnov Regression Step 2**

Unstandardized Residual		
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,01301470
Most Extreme Differences	Absolute	,297
	Positive	,176
	Negative	-,297
Test Statistic		,297
Asymp. Sig. (2-tailed)		,070 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data primer diolah, 2023

Tabel 3 dan 4 menunjukkan bahwa nilai signifikansi semua variabel penelitian (*Asymp. Sig*) baik di regresi step 1 dan 2 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa populasi berdistribusi normal.

Uji multikolineritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance* (Gujarati, 2017).

**Tabel 5**  
**Uji Multikolineritas Regression Step 1**

No	Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,930	1,075	Bebas multikol
2.	Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	0,930	1,075	Bebas multikol

Sumber : Data primer diolah, 2023

**Tabel 6**  
**Uji Multikolineritas Regression Step 2**

No	Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Beban Kerja (X <sub>1</sub> )	0,531	1,882	Bebas multikol
2.	Konflik Kerja (X <sub>2</sub> )	0,594	1,684	Bebas multikol
3.	Komitmen Afektif (Y <sub>1</sub> )	0,468	2,137	Bebas multikol

Sumber : Data primer diolah, 2023.

Nilai semua variabel bebas jauh di bawah 10 dan hasil perhitungan nilai *tolerance* menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10, artinya tidak ada

multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser.

**Tabel 7**  
**Uji Glejser Regression Step 1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	4,923	,821		5,994	,000
	Kualitas Pelayanan	-,133	,038	-,341	-3,468	,096
	Kepercayaan	-,021	,034	-,059	-,601	,549

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
Sumber : Data primer diolah, 2023.

**Tabel 8**  
**Uji Glejser Regression Step 2**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,143	,937		1,219	,226
	X1	,127	,052	,282	2,466	,075
	X2	-,205	,038	-,509	-5,438	,083
	Y1	,067	,059	,135	1,136	,259

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
Sumber : Data primer diolah, 2023.

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel 4.9 dan 4.10, maka terlihat bahwa semua variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>), kepercayaan (X<sub>2</sub>), kinerja pegawai (Y<sub>1</sub>) dan kepuasan masyarakat (Y<sub>2</sub>) lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang digunakan.

### 3. Analisis Regresi Linier Bertahap

Analisis regresi linear bertahap digunakan untuk menguji adanya variabel mediasi antara variabel independen dan variabel dependen (Ghozali, 2016).

Adapun hasil perhitungannya terdapat pada tabel 9 dan 10.

**Tabel 9**  
**Regression Step 1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6,011	1,497		4,015	,000
	X1	,541	,070	,594	7,738	,000
	X2	,177	,062	,218	2,835	,006

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y1)  
Sumber : Data primer diolah, 2023

Persamaan Regression Step 1 :

$$Y_1 = 6,011 + 0,541 X_1 + 0,177X_2 + e$$

**Tabel 9**  
**Regression Step 2**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized	Coefficients	Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,335	1,230		,272	,000
	X1	,896	,068	,853	13,243	,000
	X2	,184	,049	,196	3,717	,000
	Y1	,081	,077	,071	1,053	,295

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y2)  
Sumber : Data primer diolah, 2023

Persamaan Regression Step 2, yaitu :

$$Y_2 = 0,335 + 0,896 X_1 + 0,184 X_2 + 0,081 Y_1 + e$$

### 4. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model digunakan untuk menilai ketepatan dari fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual. Secara statistik dapat diukur dari nilai statistik t, F dan koefisien determinasi.

#### 1). Uji t

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (sendiri-sendiri).

**Tabel 11**  
**Uji t Regression Step 1**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,011	1,497		4,015	,000
	X1	,541	,070	,594	7,738	,000
	X2	,177	,062	,218	2,835	,006

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y1)  
Sumber : Data primer diolah, 2023

1. Nilai t hitung dari kualitas kerja ( $X_1$ ) adalah  $7,738 > t$  tabel  $1,66055$  dan tingkat signifikansi t hitung  $0,000 < \alpha = 0,05$  (*one taile*) bertanda positif.

Dapat disimpulkan hipotesis pertama ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

2. Nilai t hitung dari kepercayaan ( $X_2$ ) adalah  $2,835 > t$  tabel  $1,66055$  dan tingkat signifikansi t hitung  $0,000 < \alpha = 0,05$  (*one taile*) bertanda positif.

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua ( $H_{12}$ ) yang menyatakan bahwa kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

**Tabel 12**  
**Uji F Regression Step 1**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	617,866	2	308,933	42,770	,000 <sup>b</sup>
	Residual	700,644	97	7,223		
	Total	1318,510	99			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y1)

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data primer diolah, 2023

3. Nilai F hitung *Regression Step 1* adalah  $42,770$  dengan tingkat signifikansi  $0,000$ . Karena nilai F hitung  $< F$  tabel  $3,09$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari  $0,05$ , maka Kesimpulan dari hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

**Tabel 13**  
**Uji t Regression Step 2**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,335	1,230		,272	,000
	X1	,896	,068	,853	13,243	,000
	X2	,184	,049	,196	3,717	,000
	Y1	,081	,077	,071	1,053	,295

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y2)

Sumber : Data primer diolah, 2023

4. Nilai t hitung dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $13,243 > t$  tabel  $1,66055$  dan tingkat signifikansi t hitung  $0,000 < \alpha = 0,05$  (*one taile*) bertanda positif. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat penelitian ( $H_4$ ) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan

berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

5. Nilai t hitung dari kepercayaan ( $X_2$ ) adalah  $3,717 > t$  tabel  $1,66055$  dan tingkat signifikansi t hitung  $0,000 < \alpha = 0,295$  (*one taile*) bertanda positif.

Dapat disimpulkan hipotesis kelima ( $H_5$ ) yang menyatakan bahwa kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

6. Nilai t hitung dari kinerja pegawai ( $Y_1$ ) adalah  $1,053 < t$  tabel  $1,66055$  dan tingkat signifikansi t hitung  $0,295 > \alpha = 0,05$  (*one taile*) bertanda positif. Dapat disimpulkan hipotesis keenam ( $H_6$ ) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak berdampak terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

### 5. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan maka didapatkan hasil :

> **Langkah 1 :**

**Regression Step 1:**

- P1 dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $0,541$

- P2 dari Kepercayaan ( $X_2$ ) adalah  $0,177$

**Regression Step 2:**

- P4 dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah  $0,896$

- P5 dari Kepercayaan ( $X_2$ ) adalah  $0,184$

- P6 dari Kinerja Pegawai ( $Y_1$ ) adalah  $0,081$

> **Langkah 2 :**

Mencari nilai  $e_1$  berdasarkan nilai determinasi R Square :

1. Dari *Regression* Step 1 :

$$\text{Nilai } e_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0,469} = \sqrt{0,531} = 0,729$$

Persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y_1 = 6,011 + 0,541 X_1 + 0,177X_2 + 0,729$$

2. Dari *Regression* Step 2 :

$$\text{Nilai } e_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{(1 - 0,771)} = \sqrt{0,229} = 0,478$$

Persamaan struktural sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,335 + 0,896 X_1 + 0,184 X_2 + 0,081 Y_1 + 0,478$$

> **Langkah 3 :**

**Membandingkan Antara Dampak Langsung dan Tidak Langsung**

**Tabel 14**

## Dampak Langsung dan Tidak Langsung

No	Variabel	Langsung	Tanda	Tidak Langsung	Kesimpulan
1.	Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,896	>	0,0726	Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
2.	Kepercayaan (X <sub>2</sub> )	0,184	>	0,015	Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel 14, maka dapat disimpulkan bahwa :

- > Hipotesis ketujuh (H<sub>7</sub>) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**
- > Hipotesis kedelapan (H<sub>8</sub>) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang **dapat diterima.**

### 6. Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) berfungsi mengetahui kemampuan model penelitian dalam menerangkan variasi dari variabel terikat.

**Tabel 15**

## Hasil Uji Koefisien Determinasi Regression Step 1

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,685 <sup>a</sup>	,469	,458	2,688	2,010

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai (Y<sub>1</sub>)

Sumber : Data primer diolah, 2023

## Tabel 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Regression Step 2

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,878 <sup>a</sup>	,771	,764	2,044	1,368

a. Predictors: (Constant), Y<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y<sub>2</sub>)

Sumber : Data primer diolah, 2023

Nilai *Adjusted R<sup>2</sup> Regression Step 1* adalah 0,458, artinya variasi variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 45,8 persen, sisanya sebesar 54,2 persen, sementara untuk *Adjusted R<sup>2</sup> Regression Step 2* adalah 0,764 artinya variasi variabel kepuasan pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kinerja pegawai sebesar 76,4 persen, sisanya sebesar 23,6 persen.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Menggunakan acuan dari analisis data serta pembahasan, maka dapat

ditarik beberapa kesimpulan, antara lain :

1. Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
4. Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5. Kepercayaan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
6. Kinerja pegawai tidak berdampak terhadap kepuasan masyarakat.
7. Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
8. Kinerja pegawai tidak memediasi dampak dari kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Saran**

1. Pihak Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang sebaiknya selalu berupaya meningkatkan pemberian pelayanan publik dengan kualitas pelayanan yang prima, sesuai dengan prosedur kerja yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Aparatur Negara, yang intinya harus

ada *transparancy*, *akuntabilitas*, *reliable* serta efektif dan efisien, dalam artian tidak berbelit-belit. Karena kualitas pelayanan ini memberikan dampak terbesar bagi kinerja pegawai maupun kepuasan masyarakat, maka setiap periode harus ada evaluasi kinerja mereka.

2. Kepercayaan memberikan porsi dampak terbesar kedua terhadap kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat, oleh karena itu semua pegawai di Kelurahan Pedurungan Tengah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat tersebut sebaik-baiknya, agar senantiasa dapat memuaskan harapan masyarakat yang dilayani.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arbaan dan Multazam Manyur Addury, 2022. Pengaruh *Trust* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Etika Kerja Islam Sebagai Variabel Moderating, *IBSE Economic Journal*, Vol1(1), pp.1-7
- Ardiyanti, Ranadia dan David Humala Sitorus, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas terhadap Kepuasan Pemakai Jasa (Studi Pada Pelanggan di Kantor Notaris Devi Ananji), *Eco-Buss*, Vol.5(3), pp. 1045-1057.

- A.Anwar Prabu Mangkunegara, 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Azzahra, Fatimah dan Erika Mega Fristina, 2022. Pengaruh Kinerja Terhadap Kepuasan Konsumen, *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol1(4), pp.227-234
- Burhan, Yoni, Suryanto dan Muhammad Yusuf Alhadihaq, 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk, *Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol.10(3), pp.1620-1629
- Darno dan Sri Yanthy Yosepha, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur, *JIMEN, Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, Vol.3(1), pp.39-50.
- Fattah, Ince Abdul, *et.al*, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, *JMMNI, Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, Vol.2(5), pp.917-924.
- Fatchurohim, Dedy, 2022. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kepercayaan Terhadap Kinerja Karyawan, *JEBM, Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 24(3), pp.579-587
- Fitria, Suharto dan Bambang Suhada, 2022. Pengaruh Motivasi Kerja dan Trust Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro, *Jurnal SNPPM, Universitas Muhammadiyah Metro, Lampung*, pp.150-155
- Fitriani, Anggit, 2023. Analisis Hubungan Kepemimpinan, Kompetensi, Kepercayaan, Pengalaman Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Grup di Way Jepara Lampung Timur, *Al-Bayan : Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, Vol.3(1), pp.32-48
- Handoko, T. Hani, 2020. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Jakarta : BPFE
- Komala Ratna dan Evi Selvi, 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online, *Jurnal Manajemen*, Vol13(3), pp.483-491.
- Laan, Rahmat dan Saari Zufiana Hasan, 2023. Pengaruh Kepercayaan dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening, *Jurnal Manajemen*, Vol6(1), pp.375-393.
- Lengkong, Ovelia, *et.al*, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang di Manado, *Jurnal EMBA*, Vol.9(3), pp. 1286-1295
- Marzuqah, Siti Nai'lah, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada P>T. Pelabuhan Indonesia (Persero), Regional 4, *Tesis*, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bosowa, Makasar



- Natasya, Nurul dan Ahmad Yudhira, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Go-Ride* di Gojek Pada Mahasiswa/Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.2(1), pp.128-145
- Nengseh, Ike Sri Wahyu, 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Unit Paten Kecamatan Campurdarat Kabupaten Tulung Agung, *Otonomi*, Vol23(1), pp.255-270.
- Purnomo, Martinus Wahyu, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor BNN Kabupaten Lampung Selatan, *JMM Online, Jurnal Mitra Manajemen*, Vol.6(2), pp.69-82.
- Ratnaningsih, Herliani Putri, *et.al.*, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblong Kota Bandung, *Journal Publicuho*, Vol.6(1), pp.106-118.
- Ratnasari, Anita dan Widwi Handari, 2021. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV.Kampoeng Radjoet Binong Bandung Jawa Barat, *JIMEA, Jurnal Ilmiah MEA, Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*, Vol.5(3), 2021, pp. 1271-1285
- Rivai, Veithzal, 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinungan, Murdarsyah, 2017. *Produktivitas, Apa dan Bagaimana*, Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy, 2018. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Widya, Adhe, *et.al.*, 2023. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Tata Usaha Terhadap Kepuasan Guru dan Orang Tua Muris SMA Negeri 70 Jakarta, *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol.3(1), pp.01-08