

Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Serah, Kabupaten Gresik

Rif'an¹, Abid Muhtarom², Sutinem³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Islam Lamongan, Lamongan, Indonesia

Correspondence: ² abid@unisla.ac.id

ABSTRAK

Tujuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran kinerja pegawai sebagai mediator antara kualitas pelayanan, gaya kepemimpinan, dan motivasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana kinerja pegawai dapat mempengaruhi hubungan antara faktor-faktor tersebut dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang paling signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga dapat berdampak positif pada kualitas pelayanan, efektivitas gaya kepemimpinan, dan peningkatan motivasi, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat di daerah tersebut..

Material dan Metode. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari seluruh warga Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik. Sampel penelitian melibatkan 150 responden yang dipilih untuk mewakili populasi tersebut. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS. Pendekatan ini memungkinkan analisis hubungan yang kompleks antara variabel kualitas pelayanan, gaya kepemimpinan, motivasi, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat secara mendetail dan menyeluruh..

Hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Serah menunjukkan arah yang positif dan signifikan. Gaya kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Serah menunjukkan arah positif namun tidak signifikan secara statistik. Sementara itu, motivasi terhadap kepuasan masyarakat di Desa Serah menunjukkan arah yang positif dan signifikan.

Kesimpulan. Penelitian ini meningkatkan kualitas pelayanan dan motivasi pegawai merupakan langkah yang penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Serah. Meskipun gaya kepemimpinan memberikan kontribusi positif, namun tidak terlalu signifikan dalam konteks penelitian ini..

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan SEM – PLS

ABSTRACT

Objective. This research aims to examine in depth the role of employee performance as a mediator between service quality, leadership style and motivation on the level of community satisfaction in Serah Village, Panceng District, Gresik Regency. Through this research, it is hoped that it can provide a more comprehensive understanding of how employee performance can influence the relationship between these factors and community satisfaction. Apart from that, this research also aims to identify the most significant factors in improving employee performance so that they can have a positive impact on service quality, effectiveness of leadership style, and increased motivation, which will ultimately increase community satisfaction in the area..

Materials and Methods. The method used in this research is a descriptive quantitative approach. The research population consisted of all residents of Serah Village, Panceng District, Gresik Regency. The research sample involved 150 respondents selected to represent the population. Data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the help of Smart PLS software. This approach allows analysis of the complex relationship between service quality variables, leadership style, motivation, employee performance, and community satisfaction in a detailed and comprehensive manner.

Results. The research results show that the influence of service quality on community satisfaction in Serah Village shows a positive and significant direction. Leadership style on community satisfaction in Serah Village shows a positive direction but is not statistically significant. Meanwhile, motivation towards community satisfaction in Serah Village shows a positive and significant direction.

Conclusion. This research improving service quality and employee motivation is an important step in increasing community satisfaction in Serah Village. Although leadership style makes a positive contribution, it is not very significant in the context of this research

Key Words

Service Quality, Leadership Style, Work Motivation, and SEM – PLS

Received: 30th May 2024

Accepted: 10th June 2024

Published: 30th June 2024

<https://doi.org/10.46510/jami.v5i1.290>

ISSN 2722-4414 (p)/ 2722-4406 (e)

45

Citation: Rif'an, Muhtarom, A., & Sutinem. (2024). Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Serah, Kabupaten Gresik. JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia, 5(1), 45–54. <https://doi.org/10.46510/jami.v5i1.290>

<https://journal.akb.ac.id/>

I. PENDAHULUAN

Pemerintahan desa memiliki peran krusial dalam kehidupan masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Mereka bertanggung jawab atas penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam kerangka sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tugas utama mereka mencakup administrasi harian, pelayanan publik, pengelolaan sumber daya alam, dan pengembangan ekonomi lokal. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah desa harus memastikan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mengawasi pelaksanaan program pembangunan. Mereka memiliki kewenangan otonomi untuk mengatur kepentingan lokal dengan memprioritaskan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Tujuannya adalah mencapai kehidupan bermasyarakat yang harmonis, sejahtera, dan berkelanjutan sesuai dengan aspirasi dan mandat hukum yang ada.

Kepuasan masyarakat desa diartikan seperti kepuasan pelanggan atau konsumen yang mana menurut Susilo et al. (2018) kepuasan pelanggan ditempatkan sebagai tolak ukur utama dalam pelayanan publik, baik itu dalam bidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat yang tinggi menunjukkan keberhasilan pemerintahan desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berlaku sebaliknya.

Pelayanan ibaratkan alat pemuas kebutuhan manusia seperti halnya barang, sehingga kualitas pelayanan dituntut lebih baik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Begitu juga dalam bidang birokrasi, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan ujung dari reformasi birokrasi, yang mana mereka diharuskan untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik terhadap warga negara selayaknya melayani pelanggan bukan sekedar menjalankan kewajiban (Baskara & Hariyadi, 2012).

Pelayanan tingkat desa juga termasuk pelayanan publik yang harus mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Pelayanan merupakan cerminan dari kualitas pemerintahan desa, semakin baik nilai pelayanan dari masyarakat maka semakin baik pula kinerja pemerintahan desa.

Pelayanan yang optimal sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan sebagai perilaku pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya untuk menjalankan tugas mereka (Yoda, 2020). Kuat atau lemahnya kepemimpinan berperan penting; kepemimpinan yang lemah dapat menghambat operasional, sementara kepemimpinan yang kuat dapat memacu pencapaian tujuan dengan efektif (Hidayat, 2020).

Dalam pemerintahan desa, pemimpin disebut kepala desa. Kepala desa harus mampu menjalin hubungan yang baik dengan bawahannya, menciptakan rasa saling menghormati, menghargai, percaya, serta rasa persatuan dan solidaritas. Selain itu, kepala desa harus mampu berpikir sistematis dan teratur, memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas, yang menjadi syarat penting dalam jiwa seorang pemimpin (Hidayat, 2020).

Motivasi adalah dukungan psikologis yang mendorong seseorang untuk memiliki etos kerja yang tinggi. Motivasi dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal (Purbaningrum & Soenarto, 2016). Faktor eksternal mencakup lingkungan kerja, kepemimpinan, perkembangan organisasi, dan kompensasi, sementara faktor internal meliputi karakter individu, tingkat pendidikan, pengalaman masa lalu, serta harapan masa depan. Semangat kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat, sehingga penting memberikan motivasi kepada karyawan dan pemimpin agar mereka dapat mencapai kepuasan masyarakat melalui kinerja mereka (Malik, 2017).

Oleh karena itu, penting bagi pemerintahan desa untuk memiliki kepala desa yang tidak hanya berperan sebagai pemimpin, tetapi juga sebagai motivator bagi seluruh perangkat desa. Kepemimpinan yang efektif dan motivasi yang kuat akan memastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencapai standar yang diharapkan, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan desa.

Kinerja adalah pencapaian yang dihasilkan oleh seseorang selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas-tugasnya (Kusuma et al., 2020). Pencapaian ini mencakup berbagai aspek, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Penilaian kinerja pegawai tidak hanya sekedar menyediakan informasi untuk promosi atau penetapan gaji, tetapi lebih dari itu, kinerja menjadi indikator penting bagaimana sebuah organisasi dapat memotivasi pegawainya dan merancang strategi perbaikan untuk mencegah penurunan kinerja (Ida, 2021; Samiran et al., 2019).

Kinerja tidak hanya mencerminkan kemampuan individu untuk mencapai hasil yang diharapkan, tetapi juga bagaimana organisasi mendukung pegawai dalam mencapai tujuan mereka (Retnowati, 2020). Kinerja yang baik menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan tetapi juga melampaui ekspektasi, sementara kinerja yang buruk mengindikasikan adanya masalah yang perlu diatasi (Zuhroh, 2020). Untuk meningkatkan kinerja, perusahaan harus fokus pada pengembangan karyawan melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan keterampilan. Selain itu, penting

untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Manajemen harus secara aktif mencari umpan balik dari pegawai dan menggunakan informasi tersebut untuk membuat penyesuaian yang diperlukan dalam proses kerja dan kebijakan perusahaan.

Rencana perbaikan kinerja harus disusun secara komprehensif, mencakup analisis mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, baik internal maupun eksternal. Rencana ini harus mencakup langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk mengatasi masalah yang ada, termasuk peningkatan komunikasi, pelatihan tambahan, dan perubahan dalam struktur organisasi jika diperlukan. Dengan demikian, perusahaan tidak hanya mampu meningkatkan kinerja individu tetapi juga keseluruhan produktivitas dan efisiensi organisasi. Kinerja pegawai yang optimal tidak hanya membawa manfaat bagi individu itu sendiri tetapi juga bagi organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penilaian dan pengembangan kinerja harus menjadi bagian integral dari strategi manajemen sumber daya manusia, memastikan bahwa setiap pegawai memiliki kesempatan untuk berkembang dan memberikan kontribusi terbaik mereka kepada perusahaan. Begitu juga dengan kinerja pegawai di lingkup pemerintahan desa, perlunya ada evaluasi bertahap untuk memperbaiki kualitas kinerja, tidak hanya kinerja pegawai saja melainkan pemimpin juga perlu adanya evaluasi untuk mewujudkan pemerintahan desa dengan kualitas pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Pemerintahan Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik menjadi studi kasus dalam penelitian kali ini, yang mana pemerintahan desa Serah ini sudah melek dengan teknologi, salah satu buktinya mereka memiliki website resmi yakni desaserah.gresikkab.go.id dari sini kita bisa mengakses data statistik Desa baik dari segi mata pencaharian, pendidikan, data wilayah, dan lain sebagainya. Tidak hanya itu didalam website nya juga tertera berbagai persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi seperti layanan penerbitan E-KTP, permohonan Akta kelahiran, kematian, pindah datang/keluar dan masih banyak lagi yang tentunya sangat memudahkan masyarakat Desa Serah.

II. MATERIAL DAN METODE

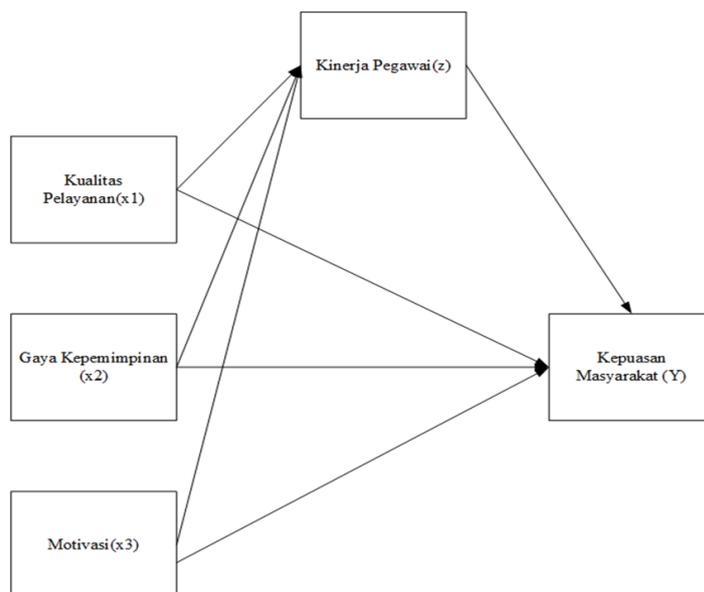
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data dari 150 responden di Desa Serah, Kabupaten Gresik. Penggunaan rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan program Smart PLS, yang cocok untuk analisis jalur dan pemodelan struktural dalam penelitian ini. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat desa, seperti kualitas pelayanan, gaya kepemimpinan, motivasi, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi kepada pembuat kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di tingkat lokal.

Secara keseluruhan, pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid dan reliabel, serta analisis yang dilakukan dapat menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat dipercaya. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang dinamika kepuasan masyarakat di Desa Serah dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Jenis penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data kuantitatif yang diperoleh dari masyarakat Desa Serah. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur variabel-variabel tertentu yang relevan dengan penelitian. Penggunaan rumus Slovin dalam menentukan sampel memastikan bahwa sampel yang diambil representatif terhadap populasi yang diteliti. Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan program Smart PLS (Partial Least Squares), yang memungkinkan penulis untuk melakukan analisis jalur struktural yang kompleks dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Subakti et al., 2020). Program ini dipilih karena kemampuannya dalam menangani data yang tidak berdistribusi normal dan model yang kompleks dengan banyak variabel laten.

Kerangka konseptual penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hubungan antar variabel yang diteliti. Kerangka ini memvisualisasikan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen melalui variabel mediator atau moderator, jika ada. Dengan kerangka konseptual ini, penulis dapat mengidentifikasi jalur kausalitas yang relevan dan memahami dinamika yang terjadi dalam konteks penelitian. Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang diteliti, serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pemangku kepentingan terkait di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik. Melalui pendekatan kuantitatif yang sistematis dan analisis data yang cermat, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan teori dan praktik di bidang yang relevan.

H01: Kualitas layanan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).

H02: Gaya kepemimpinan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

H03: Motivasi kerja di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).

H04: Kualitas layanan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada peran kinerja pegawai.

H05: Gaya kepemimpinan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada peran kinerja pegawai.

H06: Motivasi kerja di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada peran kinerja pegawai.

H07: Peran kinerja pegawai di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik tidak berdampak pada kepuasan masyarakat.

Hipotesis Alternatif (H1)

H1: Kualitas layanan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).

H2: Gaya kepemimpinan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).

H3: Motivasi kerja di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, bila diukur dengan metode Partial Least Square (PLS) dan Structural Equation Modeling (SEM).

H4: Kualitas layanan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif pada peran kinerja pegawai.

H5: Gaya kepemimpinan di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif pada peran kinerja pegawai.

H6: Motivasi kerja di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif pada peran kinerja pegawai.

H7: Peran kinerja pegawai di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

H7: Diduga adanya pengaruh positif peran kinerja pegawai terhadap kepuasan Masyarakat di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik (Metode Partial Least Square (PLS) – Struktural Equation Modeling (SEM)).

III. HASIL

3.1 Uji Validitas

3.1.1 Convergent Validity

Memastikan Ketepatan Alat Ukur: Uji Validitas Indikator dan Variabel Laten

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keabsahan alat ukur, yaitu kuesioner, dalam mengukur variabel-variabel yang diteliti. Uji ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari kuesioner akurat dan dapat dipercaya.

Dua Pilar Validitas:

Kekuatan Hubungan: Diukur melalui nilai loading faktor. Nilai loading faktor yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan hubungan yang kuat antara indikator dan variabel latennya. Hal ini berarti indikator tersebut mampu mengukur variabel laten dengan baik.

Variasi yang Dijelaskan: Diukur melalui nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa sebagian besar varians indikator dapat dijelaskan oleh variabel laten. Hal ini berarti variabel laten memiliki konsistensi internal yang baik.

Manfaat Uji Validitas:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian.
- 2) Memastikan akurasi interpretasi temuan penelitian.
- 3) Memperkuat kekuatan dan keandalan kesimpulan penelitian.
- 4) Peran Penting dalam Penelitian Kuantitatif:

Uji validitas indikator dan variabel laten merupakan langkah krusial dalam analisis data penelitian kuantitatif, khususnya yang menggunakan model pengukuran berbasis Partial Least Squares (PLS).

Tabel 1. Uji Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE	KET
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0,894	0,735	VALID
	2	0,793		
	3	0,882		
Gaya Kepemimpinan (X2)	1	0,885	0,735	
	2	0,802		
	3	0,883		
Motivasi (X3)	1	0,735	0,639	
	2	0,788		
	3	0,862		
	4	0,806		
Kepuasan Masyarakat (Y)	1	0,781	0,674	
	2	0,820		
	3	0,813		
	4	0,854		
	5	0,836		
Peran Kinerja Pegawai (Z)	1	0,821	0,684	
	2	0,870		
	3	0,789		

Sumber : Data Diolah, 2024

Penjelasan :

- a) Terdapat tiga indikator untuk variabel kualitas layanan dengan muatan faktor masing-masing 0,894, 0,793, 0,882, yang dianggap valid karena melebihi nilai 0,7. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0,735, dan dianggap valid karena melebihi nilai 0,5.

- b) Terdapat tiga indikator untuk variabel gaya kepemimpinan dengan muatan faktor masing-masing 0,885, 0,802, 0,883, yang dianggap valid karena melebihi nilai 0,7. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0,735, dan dianggap valid karena melebihi nilai 0,5.
- c) Terdapat empat indikator untuk variabel motivasi dengan muatan faktor masing-masing 0,735, 0,788, 0,862, 0,806, yang dianggap valid karena melebihi nilai 0,7. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0,639, dan dianggap valid karena melebihi nilai 0,5.
- d) Terdapat lima indikator untuk variabel kepuasan masyarakat dengan muatan faktor masing-masing 0,781, 0,820, 0,813, 0,854, 0,836, yang dianggap valid karena melebihi nilai 0,7. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0,674, dan dianggap valid karena melebihi nilai 0,5.
- e) Terdapat tiga indikator untuk variabel peran kinerja pegawai dengan muatan faktor masing-masing 0,821, 0,870, 0,789, yang dianggap valid karena melebihi nilai 0,7. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0,684, dan dianggap valid karena melebihi nilai 0,5.

3.1.2 Discriminant Validity

- a) Dalam rentang X1.1-X1.3, terdapat variabel kualitas layanan, yang memiliki nilai muatan silang 0,894, 0,793, 0,882, yang lebih besar dari nilai pada variabel tersembunyi lainnya, menunjukkan bahwa indikator variabel ini dianggap valid.
- b) Rentang X2.1-X2.3 merujuk pada variabel gaya kepemimpinan, yang memiliki nilai muatan silang 0,885, 0,802, 0,883, yang lebih besar dari nilai pada variabel tersembunyi lainnya, menandakan keabsahan indikator variabel ini.
- c) Rentang X3.1-X3.4 mewakili variabel motivasi, dengan nilai muatan silang 0,735, 0,788, 0,862, 0,806, yang lebih besar dari nilai pada variabel tersembunyi lainnya, menandakan keabsahan indikator variabel ini.
- d) Rentang Y1-Y5 merujuk pada variabel kepuasan masyarakat, dengan nilai muatan silang 0,781, 0,820, 0,813, 0,854, 0,836, yang lebih besar dari nilai pada variabel tersembunyi lainnya, menunjukkan keabsahan indikator variabel ini.
- e) Rentang Z1-Z3 mewakili variabel kinerja pegawai, dengan nilai muatan silang 0,821, 0,870, 0,789, yang lebih besar dari nilai pada variabel tersembunyi lainnya, menandakan keabsahan indikator variabel ini.

3.2 Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas kan diakui sebagai reliabel ketika nilainya > 0,7. Berikut tabel hasil pengujian dari reliabilitas.

Tabel 2. Nilai Composite Reliability dan Croanbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	0,819	0,893	Reliabel
Gaya Kepemimpinan (X2)	0,819	0,893	
Motivasi (X3)	0,810	0,876	
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,879	0,912	
Peran Kinerja Pegawai (Z)	0,768	0,866	

Sumber : Data Diolah, 2024

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian menunjukkan reliabel.

3.3 Model Struktural (Inner Model)

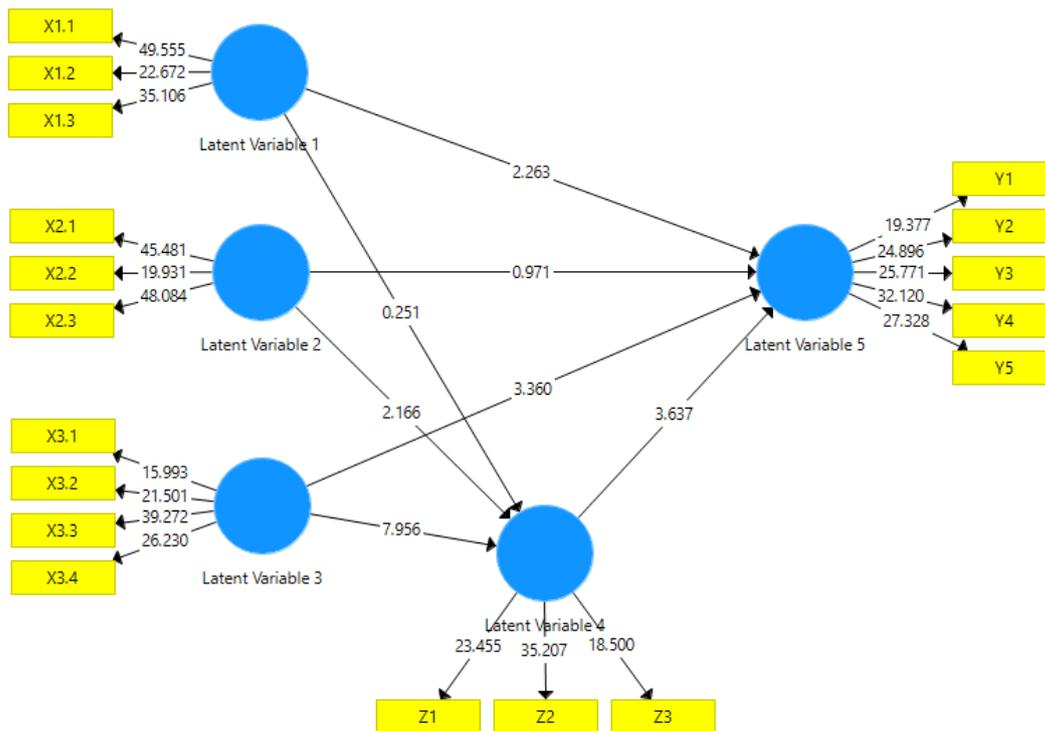
Penelitian ini melangkah lebih jauh dengan menyelami hubungan antar konsep yang telah dihipotesiskan sebelumnya. Upaya ini dilakukan melalui Uji Model Internal, yang ibarat membuka kotak hitam untuk melihat bagaimana konsep-konsep tersebut saling terhubung.

Langkah-langkah Strategis:

Memanfaatkan Smart PLS: Perangkat lunak ini menjadi alat bantu dalam menjalankan metode bootstrap. Metode ini layaknya pengulangan simulasi untuk mendapatkan nilai pengujian model internal yang lebih kuat dan akurat. Uji Struktural: Istilah ini, sebagaimana dijelaskan oleh Setiawan (Juita dkk., 2023), merupakan nama lain untuk Uji Model Internal. Uji ini memungkinkan kita untuk menilai kekuatan hubungan antar konsep yang telah diajukan (Juita dkk., 2023).

3.4 R-Square

Pengujian ini memiliki tujuan untuk menilai sejauh mana variabel eksogen (X) mempengaruhi variabel endogen (Y), berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ghozali dan dikutip dalam karya Muhtarom et al. (2022). Dalam penjelasan yang diberikan oleh Ghozali, diketahui bahwa nilai R-Square sebesar 0,67 menandakan adanya pengaruh yang sangat kuat antara variabel eksogen dan endogen. Sebaliknya, apabila nilai R-Square berada di sekitar 0,33, maka pengaruh yang terjadi antara kedua variabel tersebut dapat dianggap sedang. Sementara itu, jika nilai R-Square hanya sekitar 0,19, maka



Gambar 2. Model Struktural. Sumber : Data Diolah, 2024

hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang ada tergolong lemah. Penilaian ini memberikan gambaran mengenai sejauh mana variabel eksogen dapat mempengaruhi variabel endogen dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Tabel 3. Tabel 4 R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,672	0,663
Peran Kinerja Pegawai (Z)	0,616	0,608

Dari fakta tabel, simpulan dapat diambil bahwa angka R-Square menunjukkan dampak bersama X1, X2. Berdasarkan data tabel yang sama, disimpulkan bahwa angka R-Square menandakan dampak bersama X1.

3.5 Uji Mediasi

Dalam penelitian ini, kita akan menyelami tiga skenario menarik dalam mediasi, di mana variabel mediator berperan sebagai penghubung antara variabel eksogen (penyebab) dan variabel endogen (akibat).

Skenario Non-Mediasi:

Hubungan antara variabel eksogen dan endogen berjalan langsung, tanpa campur tangan variabel mediator. Menariknya, meskipun variabel eksogen memiliki pengaruh positif terhadap variabel endogen, variabel mediator justru menunjukkan pengaruh negatif.

Skenario Mediasi Penuh:

Hubungan antara variabel eksogen dan endogen terjadi secara tidak langsung, melalui variabel mediator. Dalam skenario ini, variabel eksogen dan endogen memiliki pengaruh yang berlawanan arah. Variabel eksogen negatif, sedangkan variabel endogen positif. Di sisi lain, variabel mediator menunjukkan pengaruh positif.

Skenario Mediasi Parsial:

Mirip dengan skenario non-mediasi, hubungan antara variabel eksogen dan endogen tidak sepenuhnya dimediasi. Dalam skenario ini, kedua variabel, eksogen dan endogen, memiliki pengaruh positif. Variabel mediator pun menunjukkan pengaruh positif terhadap variabel endogen.

Nilai P-Values untuk Efek Tidak Langsung Spesifik menjadi kunci dalam menentukan skenario mediasi yang tepat. Jika nilai P-Values lebih besar dari 0,05 dan negatif, maka skenario mediasi tidak terdukung. Sebaliknya, jika nilai P-Values lebih kecil dari 0,05 dan negatif, maka skenario mediasi terdukung.

- a) Dalam Path Coefficient antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, terlihat hasil positif karena nilai P-value sebesar $0,030 < 0,05$. Pada Specific Indirect Effect, hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dimediasi oleh peran kinerja pegawai menunjukkan hubungan positif karena nilainya sebesar $0,809 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada efek mediasi, atau disebut Non Mediation.
- b) Dalam Path Coefficient antara variabel gaya kepemimpinan dan kepuasan masyarakat, terlihat hasil positif karena nilai P-value sebesar $0,353 > 0,05$. Pada Specific Indirect Effect, hubungan antara variabel gaya kepemimpinan dan kepuasan masyarakat yang dimediasi oleh peran kinerja pegawai menunjukkan hubungan positif karena nilainya sebesar $0,082 > 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada efek mediasi, atau disebut Non Mediation.
- c) Dalam Path Coefficient terhadap variabel dorongan terhadap kebahagiaan masyarakat, ditemukan hasil positif karena P-values $0,001 < 0,05$. Dalam tabel Specific Indirect Effect, hubungan antara motivasi dan kepuasan masyarakat yang dimediasi oleh kinerja pekerjaan menunjukkan hubungan positif karena $0,002 < 0,05$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mediasi parsial terjadi.

3.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktur digunakan untuk menerangkan perkaitan antara pembolehubah dalam kajian. Hasil analisis data yang telah dijalankan boleh digunakan untuk menguji hipotesis yang dicadangkan dalam penyelidikan ini. Ujian hipotesis ini dijalankan dengan meneliti nilai statistik T dan nilai P. Hipotesis boleh diterima jika nilai $P < 0,05$. Dalam penyelidikan ini, terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung disebabkan kewujudan pembolehubah eksogen, endogen dan pengantara dalam model PLS. Keputusan ujian hipotesis ini boleh didapati dalam Path Coefficient menggunakan teknik Bootstrapping.

3.6.1 Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Komunitas

Berdasarkan hasil analisis, kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kampung Serah. Temuan ini selaras dengan harapan karena umumnya, kualitas pelayanan yang baik cenderung meningkatkan tingkat kepuasan di kalangan masyarakat. Ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik, mereka merasa lebih dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi dengan lebih memuaskan. Oleh karena itu, meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan bisa menjadi strategi yang sangat efektif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Langkah-langkah seperti pelatihan bagi petugas layanan, peningkatan fasilitas, dan penanganan keluhan dengan cepat dan tepat bisa menjadi beberapa cara untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan ini.

3.6.2 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kepuasan Komunitas

Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kampung Serah. Meskipun demikian, ini tidak berarti bahwa gaya kepemimpinan tidak penting. Gaya kepemimpinan mungkin memiliki pengaruh yang lebih kompleks dan tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat, yang memerlukan penelitian lanjutan untuk dipahami sepenuhnya. Misalnya, gaya kepemimpinan yang baik mungkin mempengaruhi kinerja dan motivasi pegawai, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, meskipun dampak langsungnya tidak signifikan, gaya kepemimpinan tetap penting dan perlu dianalisis lebih mendalam.

3.6.3 Dampak Motivasi terhadap Kepuasan Komunitas

Penelitian menemukan bahwa motivasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kampung Serah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi yang tinggi di antara pekerja atau pihak terkait dapat berkontribusi secara positif pada kepuasan masyarakat. Ketika pekerja merasa termotivasi, mereka cenderung bekerja dengan lebih giat dan memberikan layanan yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, strategi untuk meningkatkan motivasi di antara mereka yang terlibat dalam penyediaan layanan, seperti memberikan insentif, pelatihan, dan pengakuan atas kerja keras mereka, dapat berdampak positif pada kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

3.6.4 Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai

Analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki dampak signifikan terhadap kinerja pegawai di Kampung Serah. Ini menunjukkan bahwa mungkin ada faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kinerja pegawai, seperti lingkungan kerja, tingkat pendidikan, atau kebijakan manajemen. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor lain ini secara mendalam. Meskipun kualitas pelayanan tidak secara langsung mempengaruhi kinerja pegawai, tetap penting untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena ini secara langsung berdampak pada kepuasan masyarakat.

3.6.5 Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini menekankan pentingnya peran seorang pemimpin dalam memotivasi dan membimbing pegawai untuk mencapai

kinerja yang optimal. Pemimpin yang efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, memberikan arahan yang jelas, dan memberikan dukungan yang diperlukan bagi pegawai. Oleh karena itu, pengembangan gaya kepemimpinan yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja pegawai dan, pada akhirnya, kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

3.6.6 Dampak Motivasi terhadap Kinerja Pegawai

Analisis menunjukkan bahwa motivasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kampung Serah. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat motivasi yang tinggi di antara pegawai dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pegawai yang termotivasi cenderung lebih bersemangat, lebih proaktif, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan mereka. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk terus mencari cara untuk meningkatkan motivasi pegawai, misalnya melalui program penghargaan, kesempatan pengembangan karir, dan lingkungan kerja yang mendukung.

3.6.7 Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Komunitas

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kampung Serah. Hal ini menyoroti pentingnya kinerja pegawai dalam memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Ketika pegawai bekerja dengan baik dan efisien, masyarakat akan lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai, seperti melalui pelatihan, pemberian umpan balik konstruktif, dan pengakuan atas prestasi, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, motivasi, dan peran kinerja pegawai memegang peran penting dalam memengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Serah, Kecamatan Panceng, Kabupaten Gresik. Meskipun demikian, gaya kepemimpinan tidak memperlihatkan pengaruh yang signifikan dalam konteks penelitian ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Baskara, I. P., & Hariyadi, G. T. (2012). Analisis Kepercayaan, Keamanan, Kualitas Pelayanan dan Persepsi akan Resiko Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Jejaring Sosial (Social Networking Websites) (Studi pada Mahasiswa di Kota Semarang). *Udinus Repo*, 2011, 1–15.
- Hidayat, A. (2020). Manfaat Pelaksanaan Pemilu untuk Kesejahteraan Masyarakat Benefits of Election Implementation for Community Welfare. *Jurnal Ilmu Politik*, 2(1), 67.
- Ida, S. N. (2021). Analisis Disiplin Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kondisi WFH Covid 19 di Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Tulungagung. *Otonomi*, 21(April), 148–155.
- Kusuma, A. D., Arisyahidin, A., & Musyafik, N. (2020). Analisis Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung. *Otonomi*, 20, 347–355.
- Malik, A. D. (2017). Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah Melalui Bursa Galeri Investasi UISI. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 61–84.
- Purbaningrum, C. W. D., & Soenarto, S. (2016). Pengembangan Model Pembelajaran Prakarya Dan Kewirausahaan Dengan Prinsip the Great Young Entrepreneur Di Smk Untuk Kurikulum 2013. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 6(1), 15. <https://doi.org/10.21831/jpv.v6i1.8112>
- Retnowati, R. (2020). Analisis Pendidikan Pelatihan Dan Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung Retnowati. *Otonomi*, 20, 387–395.
- Samiran, Winarti, E., & Harnoto. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Etos Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Pertanahan Kabupaten Grobogan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, No. 47/Th.(47), 29–43.
- Subakti, H., Hayati, E. C. P. K. H. R. Y. S. M. S. A. W. N., Hariyati, V. I. B. D. A. N. A. A. D. A. K. S. K., & Amalo, F. (2020). *METODELOGI PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF* (S. Bahri (ed.)). MEDIA SAINS INDONESIA.
- Susilo, H., Haryono, A. T., & Mukery, M. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Keputusan Berkunjung sebagai Variabel Intervening di Hotel

Amanda Hills Bandungan. *Jurnal Manajemen Unpad*, 4(4), 1–20.
<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/989>

Yoda, K. (2020). PERAN OLAHRAGA DALAM MEMBANGUN SDM UNGGUL DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0.
Jurnal Ika, 18(1), 1–22.

Zuhroh, L. (2020). Analisis Anggaran Berbasis Kinerja dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk Lutfiatius. *Otonomi*, 1(1), 1–171.