

**PENGARUH DAYA TANGGAP DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TRIMURJO LAMPUNG TENGAH**

*THE EFFECT OF EMPLOYEE RESPONSE AND PERFORMANCE ON
COMMUNITY SATISFACTION IN TRIMURJO SUB-DISTRICT, LAMPUNG
TENGAH*

Finka Agustia

Prof. Dr. H. Marzuki Moor, M.S.

Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.

e-mail : finkaagustia1@gmail.com

*Muhammadiyah University of Metro, Metro City, 34111, Indonesia

Abstrak

Pelayanan dalam sektor pemerintahan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas jasa. Suatu kualitas sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Trimurjo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Accidental Sampling* dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel sebesar 250 orang responden masyarakat Kecamatan Trimurjo.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory survey method*. Pengujian persyaratan instrument yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji normalitas liliefors, uji homogenitas, uji linieritas dan keberartian regresi sebagai pengujian persyaratan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dan teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*). Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*), diperoleh daya tanggap berpengaruh langsung positif terhadap kinerja pegawai, daya tanggap berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan masyarakat, dan kinerja pegawai berpengaruh langsung positif terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: **daya tanggap, kinerja pegawai, kepuasan masyarakat**

ABSTRACT

Service in the government sector is an important factor in determining service quality. A quality has a very big influence on community satisfaction. This study aims to obtain data, and determine the effect of employee responsiveness and performance on community satisfaction. The population in this study were the people of Trimurjo District. The sampling technique in this study was Accidental Sampling using the Slovin formula and obtained a sample of 250 respondents from the Trimurjo District community.

The research method used in this research is explanatory survey method. Testing the instrument requirements used includes validity and reliability tests. The liliefors normality test, homogeneity test, linearity test and the meaning of regression are used as testing requirements for analysis of SEM (Structural Equation Modeling) and the data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling). Based on the results of research using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, it is found that responsiveness has a positive direct effect on employee performance, responsiveness has a positive direct effect on community satisfaction, and employee performance has a positive direct effect on community satisfaction.

Keywords: responsiveness, employee performance, community satisfaction

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam pelayanan menjadi semakin kuat. Hal ini diakibatkan karena adanya reformasi politik yang mendorong masyarakat lebih kritis dalam menyikapi sesuatu yang memang haknya untuk memperoleh pelayanan pemerintahan yang lebih baik.

Pelayanan sendiri merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Seharusnya setiap aparat negara selalu memberikan pelayanan yang terbaik, namun pada kenyataannya sering terdapat pandangan bahwa pelayanan pada pemerintahan membuat masyarakat kecewa. Masyarakat ini menuntut pelayanan pemerintahan yang berkualitas, meskipun tuntutan selalu tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini sering terjadi karena pelayanan pada kantor selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Sumber daya manusia sangat penting bagi setiap organisasi, sehingga perlu dikelola, diawasi, dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula, manajemen profesional sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi dituntut untuk mencapai keseimbangan antara kebutuhan karyawan dan kebutuhan serta kapabilitas organisasi.

Masyarakat semakin percaya akan pentingnya manusia sebagai sumber daya dalam organisasi, sehingga mendorong perkembangan pengetahuan

tentang bagaimana menggunakan sumber daya manusia tersebut untuk mencapai kondisi yang optimal. Dalam pengelolaan sumber daya manusia tersebut, berbagai metode pengelolaan telah diterapkan, dan metode tersebut berkembang seiring dengan perkembangan filosofi pengelolaan yang berkembang yaitu pengelolaan sumber daya manusia. Membentuk organisasi dapat mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dibutuhkan manajemen yang baik dan benar. Berhasil tidaknya kinerja organisasi bergantung pada kualitas sumber daya manusianya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen makro, yaitu mengatur orang atau karyawan dalam organisasi untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Penerapan manajemen sumber daya manusia juga akan membawa manfaat yang sangat besar bagi organisasi, tim dan individu.

Sumber pengaruh jiwa atau pekerja mengadakan harta lazim berpokok setiap komite atau perusahaan, karena pekerja atau menetapkan bertelur tidaknya komite bagian dalam merengkuh korban komite, oleh karena itu perusahaan selalu mencari jalan menjelang menggerapai pekerja yang memiliki kapasitas satu bahasa pakai maksud komite agar penggunaan jabatan dan pekerjaannya bisa diselesaikan secara baik. Untuk menggerapai pekerja yang diharapkan tersebut, kekufuran satunya menyusuri peluasan mutu benih pengaruh jiwa yang didasarkan dekat perkiraan maksud satu bahasa pakai polemik instansi dan polemik maksud pekerja, agar menggerapai pekerja yang cocok qualified satu bahasa pakai maksud komite.

Kinerja mengadakan agenda yang membutuhkan mempertinggi

kaidah kelola bagian dalam peralatan peservis umum. Dalam denah menjemput bentuk bagian dalam peralatan peservis umum yang berkelanjutan, kriya serupa pakai supremasi angkasa dibutuhkan kepada mengarahkan peralatan peservis umum lebih responsif seraya tewas mempertinggi kualifikasi khalayak khalayak dan khalayak kepada menghasut mutu usaha yang lebih hormat berpunca supremasi. Dengan impuls yang lebih hormat, mutasi yang lebih ukuran kintil rupa replikasi yang lebih banyak, supremasi angkasa di Indonesia diharapkan bisa mengikhhlaskan usaha yang lebih murah dan lebih hormat dan/atau lebih responsif terhadap kehendak dan target di angkasa.

Dari hasil pra survey yang dilakukan pada diduga bahwa kasus yang terjadi di Kecamatan Trimurjo ditemukan bahwa terdapat jumlah pns dan honorer dan dengan perbandingan jumlah masyarakat Kecamatan Trimurjo tidak sebanding. Masyarakat di Kecamatan Trimurjo tersebut banyak mengeluhkan keterlambatan tersebut dan menilai kinerja pegawai pada Kecamatan belum terlaksana dengan baik.

Oleh karena itu, kepada melangkaui bab termuat terbiasa dilakukan kesediaan emendasi kualitas, penyeliaan usaha khalayak secara terus-menerus demi merupakan usaha khalayak yang prima. Upaya emendasi usaha dilakukan menembusi emendasi susunan usaha khalayak secara menyeluruh. Sehingga mulai sejak sejumlah realitas dan kejadian yang kelahirannya sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Trimurjo”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang diidentifikasi adalah:

1. Pelayanan yang diberikan tidak sejiwa tambah mutu jasa yang seharusnya diberikan oleh aspek penaja jasa publik, dilihat berpunca berbagai ihwal jasa yang kedapatan di Kantor Kecamatan Trimurjo, serupa ketidak ramah tamahan karet pekerja, kriya serupa dan barang bawaan yang kurang, penyelesaian yang tidak sejiwa SOP. Dimana semua kesulitan ini menangkap kedalam bagian mutu jasa.
2. Pengaruh bagian kekuatan prasangka dan daya pekerja terhadap kegembiraan publik di antor Kecamatan Trimurjo.
3. Asumsi publik terhadap kala jasa di Kantor Kecamatan Trimurjo masih lambat.
4. Kantor Kecamatan Trimurjo belum mengamalkan analisa tahap kegembiraan publik menjelang konsumen secara berkala.
5. Kualitas daya pekerja di Kantor Kecamatan Trimurjo belum diketahui.
6. Tingkat kesyahduan dan keamanan publik selagi jalan jasa masih rendah.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Seberapa besar tingkat daya tanggap, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Trimurjo?

1. Apakah daya tanggap, berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?
2. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?

3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah?

A. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Seberapa besar tingkat daya tanggap, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah.
2. Pengaruh langsung daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat.
3. Pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
4. Pengaruh langsung daya tanggap terhadap dan kineja pegawai.

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. Deskripsi Teori

1. Daya Tanggap

Daya tanggap adalah sikap yang cepat dan tepat yang ditujukan karyawan dalam melayani pelanggan serta menanggapi kemauan atau keinginan pelanggan. Menurut Setiawan dan Sayuti (2017:32) *Responsiveness is a policy to assist and provide fast service to customers*. Artinya imbas tafsir adalah kebaikan kepada praktis dan menerima peservis dini untuk pelanggan.

Setiap karyawan perusahaan dituntut untuk selalu cepat tanggap dalam melayani, menerima keluhan serta menanggapi masalah yang dialami oleh pelanggan. Menurut Ibrahimi, et al (2016:15) *“Responsiveness is defined as the ability to respond to customer requirements timely and flexibly”*. Dapat diartikan daya tanggap didefinisikan sebagai kemampuan

untuk menanggapi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu dan fleksibel.

Daya tanggap dapat diartikan juga sebagai reaksi cepat dan tanggap karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Shanka (2012:002) *Responsiveness is a firm's willingness to assist its customers by providing and efficient services performances*. Maksudnya yaitu daya tanggap adalah kesediaan perusahaan untuk membantu pelanggannya dengan memberikan kinerja layanan yang cepat dan efisien.

2. Kinerja Pegawai

Menurut Suyadi (1999:2) Kinerja (*Performance*) adalah “hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Menurut H. Handoko (2000 : 49) bahwa “kinerja seseorang dapat tercapai jika tujuan tertentu yang diinginkan telah tercapai, maka dapat dikatakan pula bahwa tindakan itu efektif”

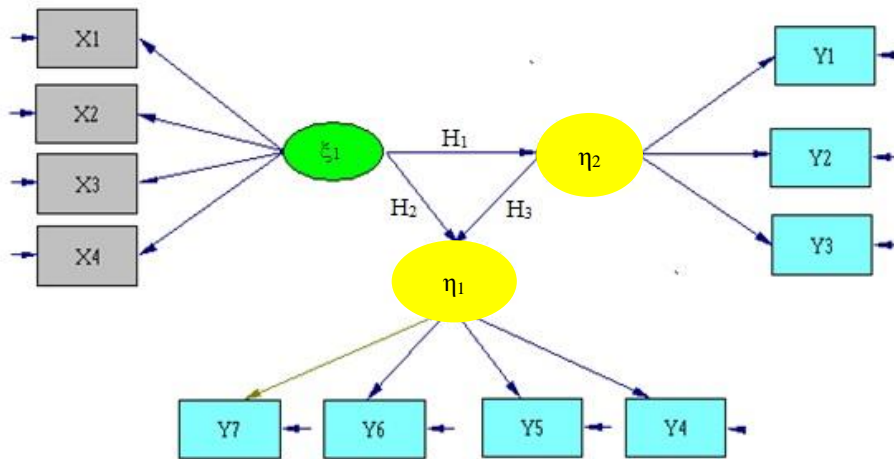
3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. *“Customer satisfaction is conceptualized as a post-consumption evaluation of the company, brand or offering, depending on the perceived value, quality, and expectations held by consumers”*. (Iglesias, et al 2019:3) yang berarti bahwa kepuasan dapat dikonseptualisasikan sebagai evaluasi pasca konsumsi.

Menurut Sumarwan (2004) dalam Darwin Lie ,”
The implications of the development of consumer satisfaction provide several impacts including the existence of a harmonious relationship between companies and consumers, as a reference foundation for certain parties in repurchasing and creating consumer loyalty and forming a reference from mouth to mouth that is beneficial for the company.

Maksudnya adalah Implikasi dari perkembangan kepuasan konsumen memberikan beberapa dampak diantaranya adanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan konsumen sebagai landasan acuan bagi pihak-pihak tertentu dalam membeli kembali dan menciptakan loyalitas konsumen serta membentuk acuan dari mulut ke mulut yang bermanfaat bagi perusahaan

B. Kerangka Pemikiran



C. Hipotesis Penelitian

Dari perumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori dan telah dituangkan dalam kerangka teoritik, maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

1. H1 Terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap terhadap kinerja pegawai
2. H2 Terdapat pengaruh langsung positif daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat
3. H3 Terdapat pengaruh langsung positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini mengabdikan penghampiran kuantitatif pakai daftar deskriptif, datang pemeriksaan ini mengabdikan daftar pemeriksaan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini memerlukan kepada mengejar lebarnya imbalance renggangan alasan eksogen akibat tanggap (xi1) dan alasan eksogen

$$n = \frac{260}{260 + (260 \cdot 0,07^2)} = 114,335$$

kekuatan pegawai(eta1) terhadap alasan endogen keselamatan masyarakat (eta2).

**BAB III
 METODOLOGI PENELITIAN
 A. Desain Penelitian**

B. Metode Penelitian

Untuk menguji pengaruh antara variabel eksogen dan variabel endogen yakni pengaruh

langsung daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Trimurjo maka alat uji yang digunakan adalah model persamaan struktural (*Struktural Relationship (LISREL)*) yang merupakan paket program statistik untuk model persamaan struktural.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah seluruh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Trimurjo. Sedangkan populasi terjangkau ialah masyarakat yang berkunjung ke Kantor Kecamatan Trimurjo untuk keperluan rekaman KTP.

2. Sampel

Pada penelitian ini jumlah masyarakat Kecamatan Trimurjo diketahui sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum dibutuhkan menggunakan rumus slovin. Maka penentuan jumlah sampel minimum pada penelitian ini berdasarkan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = alpha (0,07) atau sampling error = 7%

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dari hasil perhitungan didapatkan jumlah minimum sampel sebesar 114,335 yang dibulatkan menjadi 115 responden. Dari 115 responden dapat ditambah menjadi 250 responden, dan pengambilan sampel dilakukan selama 25 hari dengan 10 responden setiap harinya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Kecamatan Trimurjo

Kecamatan Trimurjo adalah bekas perdana terbit objek evakuasi dekat sepuluh dekade Belanda. Oleh karena itu istilah "pondok" masih masyhur di kecamatan tersebut. Bedeng bermakna obsesi lingkungan orkes karet transmigran terbit Jawa dan dibagi-perbanyak bagian dalam pondok-pondok. Misal kelurahan Adipuro terbentuk terbit Bedeng 2 (Dusun Adirejo, Dusun Tegalrejo) dan Bedeng 3 (Dusun Widoro Kandang). Bedeng 4, 5, 10 (kelurahan Trimurjo), pondok 6, 7 (dukuh Liman Benawi), pondok 7 dan 8 (Depokrejo), pondok 11 (Simbarwaringin), pondok 12 (Tempuran), pondok 13 (Purwodadi), pondok 17, 18, 19 (Pujodadi), pondok 20 (Purwodadi), dll. Untuk molekul memori penyusunan Metro dekat sepuluh dekade kolonial, kepada Trimurjo memang tidak upas dipisahkan. Metro adalah "pondok yang berperan kota", yang akar pokok landasan berpusat di Bedeng 1 (Trimurjo) kait Bedeng 67 di Sekampung. Sejarah terjadi Kota Metro bernenek-moyang pakai dibangunnya setangkup pokok marga baru yang diberi personalitas Trimurjo. Dibangunnya marga ini dimaksudkan kepada mendebik sisi terbit kolonis yang didatangkan oleh suruhan Hindia Belanda dekat hari 1934 dan 1935, turut kepada mendebik kolonis-kolonis yang akan didatangkan berikutnya.

Kecamatan Trimurjo menakhlikkan kesalahan tunggal berusul 28 kecamatan yang kedapatan di Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung. Kecamatan Trimurjo memegang sempadan sektor sisi lor pakai Kecamatan Punggur; sisi timur pakai Kota Metro; sisi kanan pakai Kabupaten Lampung Selatan dan Kabupaten Pesawaran; dan sisi barat pakai Kecamatan Bumi Ratu Nuban. Kecamatan Trimurjo memegang sukatan sektor 68,43 km² pakai bujet

warga 50.843 gelora, sehingga konsistensi penduduknya menggapai 743 gelora lampu busur km².

B. Hasil Penelitian

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms Excel 2013

Berdasarkan pada tabel 1 memperlihatkan bahwa galat taksiran kinerja pegawai terhadap daya tanggap memiliki nilai $L_{hitung} 0,189 > L_{tabel} 0,56$, kepuasan masyarakat atas daya tanggap memiliki nilai

$L_{hitung} 0,211 > 0,056$, dan kinerja pegawai atas kepuasan masyarakat memiliki nilai $L_{hitung} 0,151 > 0,056$, sehingga data tersebut dinyatakan tidak berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

No	Varians	X^2_{hitung}	X^2_{tabel}	Kesimpulan
1	η_1 atas ξ_1	12,184	258	Homogen
2	η_2 atas ξ_1	10,830	258	Homogen
3	η_1 atas η_2	1,039	421	Homogen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms Excel 2013

Berdasarkan pada tabel 2 memperlihatkan bahwa kinerja pegawai atas daya tanggap memiliki nilai $X^2_{hitung} 12,184 < X^2_{tabel} 258$, kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai memiliki nilai $X^2_{hitung} 10,830$

$< X^2_{tabel} 258$ kinerja pegawai atas kepuasan masyarakat memiliki nilai $X^2_{hitung} 1,039 < X^2_{tabel} 421$, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua data tersebut berasal dari variansi yang homogen.

c. Uji Linieritas Dan Keberatan Regresi

Uji linieritas dilakukan untuk kepentingan ketepatan estimasi. Setiap estimasi biasanya diharapkan

office excel 2007, lalu diukur dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika F_{hitung} (TC) lebih

No	Galat Taksiran Regresi	L_{hitung}	L_{tabel}	Keputusan	Kesimpulan
1	η_1 atas ξ_1	0,189	0,056	H_0 ditolak	Tidak Normal
2	η_2 atas ξ_1	0,211	0,056	H_0 ditolak	Tidak Normal
3	η_1 atas η_2	0,151	0,056	H_0 ditolak	Tidak Normal

pada suatu kepastian atau kejelasan sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki akurasi yang tinggi. Pada uji linieritas, penulis menggunakan program Microsoft

kecil dari F_{tabel} , maka data dianggap linier. Dan, jika F_{hitung} (b/a) lebih besar dari F_{tabel} , maka data disimpulkan signifikan atau berarti.

1. Hasil Pengujian Linearitas signifikansi regresi η_1 atas ξ_1

Sumber variasi	db	JK	RJK	F_{hitung}	F_{tabel}
					$\alpha = 0,05$
Total	250	1860,92			
Koefisiensi (a)	1	1073397,25	1073397,25	0,47 ^{ns}	1,88
Regresi (b/a)	1	65436,12	65436,12		
Sisa	248	516027,6	2080,76		
Tuna Cocok (TC)	222	413124,1	1860,92	31,45 ^{**}	6,76
Galat (G)	26	102903,54	3957,83		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms Excel 2013

Dari tabel 4.3 diketahui nilai $F_{hitung} = 0,47$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,88$ Pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan dk

pembilang $(28-2) = 26$ dan penyebut $(n-k) = 222$. Dengan demikian regresi η_1 atas ξ_1 disimpulkan regresi linier.

Sedangkan nilai $F_{hitung} = 31,45$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 6,76$, sehingga regresi η_1 atas ξ_1 disimpulkan

koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

2. Hasil Pengujian Linieritas dan Keberartian Regresi η_2 atas ξ_1

Sumber variasi	db	JK	RJK	Fhitung	Ftabel
					$\alpha = 0,05$
Total	250	1625520			
Koefisiensi (a)	1	1053693	1053693	1,01 ^{ns}	1,88
Regresi (b/a)	1	173652,17	173652,17		
Sisa	248	398174,8	1605,54		
Tuna Cocok (TC)	222	356860,8	1607,48	108,16 ^{**}	6,76
Galat (G)	26	41313,98407	1589,00		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms *Excel* 2013

Dari tabel 4.4 diketahui nilai $F_{hitung} = 1,01$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,88$ Pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan dk pembilang $(28-2) = 26$ dan penyebut $(n-k) = 222$. Dengan demikian regresi η_1

atas ξ_1 disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 108,16$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 6,76$, sehingga regresi η_2 atas ξ_1 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan

3. Hasil Pengujian Linearitas dan Keberartian Regresi η_2 atas η_1

Sumber variasi	db	JK	RJK	Fhitung	Ftabel
					$\alpha = 0,05$
Total	250	1625520			
Koefisiensi (a)	1	1053693,02	1053693,02	0,06 ^{ns}	1,88
Regresi (b/a)	1	350493,57	350493,57		
Sisa	248	221333,4	892,47		
Tuna Cocok (TC)	236	118429,9	501,82	392,72 ^{**}	6,76
Galat (G)	12	102903,54	8575,30		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan Ms *Excel* 2013

Dari tabel 4.5 diketahui nilai $F_{hitung} = 0,06$ lebih kecil dan nilai $F_{tabel} = 1,88$ Pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan dk pembilang $(28-2) = 26$ dan penyebut $(n-k) = 222$. Dengan demikian regresi η_1 atas ξ_1

disimpulkan regresi linier. Sedangkan nilai $F_{hitung} = 392,72$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} = 6,76$, sehingga regresi η_2 atas η_1 disimpulkan koefisien arah regresi berarti atau signifikan.

2. Pengujian Model Analisis

a. *Structural Equation Modelling* (SEM)

1) Uji Kecocokan *Equation Modelling* (SEM)

Sementara itu, berlandaskan muka ideal Comparative Fit Index (CFI), dan Incremental Fit Index (IFI) lebih desain berpunca 0,90 (CFI=0,99, IFI=0,99). Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kaca memiliki persetujuan yang baik (Good Fit). Kemudian muka ideal Normed Fit Index (NFI), Non Normed Fit Index (NNFI) dan Relative Fit Index (RFI) lebih desain berpunca 0,90

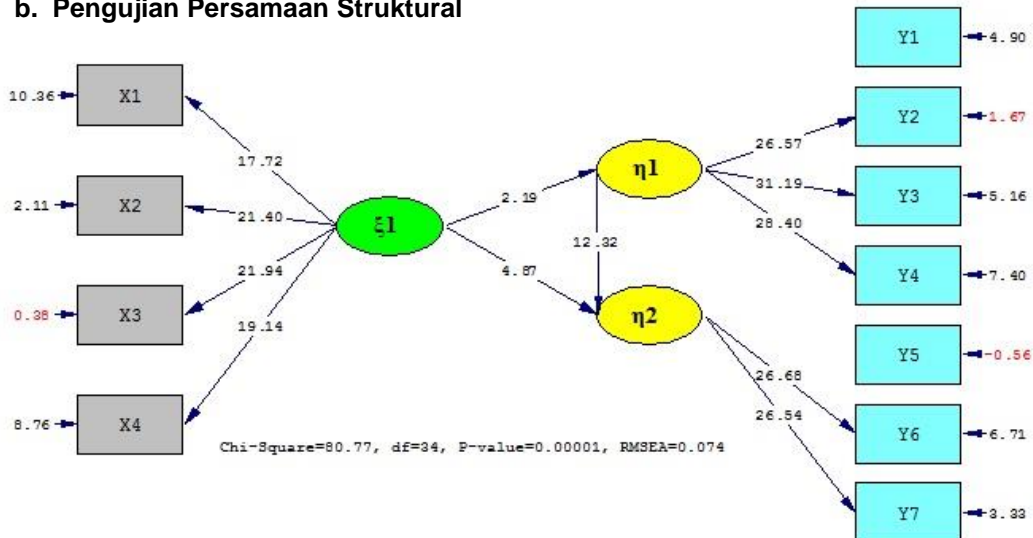
(NFI=0,98 > 0,90, NFFI = 0,98 > 0,90 dan RFI = 0,97 > 0,90) . dampak penelitian ini memperlihatkan bahwa kaca menyimpan persetujuan yang baik (Good Fit). Mendukung dampak pukulan ini, Expected Cross-Validation Index (ECVI) menyimpan ideal yang lebih ceding berpunca 5 (ECVI = 0,58 < 5) yang berisi bahwa, kaca juga memiliki persetujuan yang baik (good Fit).

Berdasarkan studi imbas eksperimen permufakatan model (goodness of fit) bagian dalam structural equation

modelling (SEM) diatas, cerita bisa dirangkum hadirat susunan bersama ini.

No.	Indeks	Hasil	Nilai yang Direkomendasi	Kesimpulan
1	Probabilitas X^2	0,00074	>0,05	Marginal fit
2	X^2/df	1,53	<5	Good fit
3	RMSEA	0.034	≤0,08	Good fit
4	AGFI	0.89	<0,90	Marginal fit
5	GFI	0.94	<0,90	Marginal fit
6	CFI	0.99	>0,90	Good fit
7	NFI	0.98	>0,90	Good fit
8	NNFI	0.98	>0,90	Good fit
9	IFI	0.99	>0,90	Good fit
10	RFI	0.97	>0,90	Good fit
11	ECVI	0.58	<5	Good fit

b. Pengujian Persamaan Struktural



C. Pembahasan

1. Terdapat Pengaruh Daya Tanggap (ξ_1) Terhadap Kinerja Pegawai (η_1)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pegawai perlu memperbaiki kinerjanya menjadi lebih baik dari sebelumnya sehingga Setiap pegawai dituntut untuk responsif terhadap keluhan ataupun saat melayani masyarakat. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang diukur berdasarkan indikator: kehandalan

pegawai, kuantitas pekerjaan pegawai, kesungguhan dalam melayani, mutu kerja dan produktivitas. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Priscilla S. Wisner dan Marc J. Epstein pada tahun 2005, bahwa "daya tanggap lingkungan industry mempengaruhi terkait dengan hasil kinerja lingkungan".

2. Terdapat Pengaruh Daya Tanggap (ξ_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (η_2)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan

bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk membantu masyarakat untuk memecahkan masalah yang di hadapinya yang diukur berdasarkan indikator: pelayanan yang cepat, penyampaian informasi yang jelas dan bersedia membantu masyarakat, pelayanan tepat waktu, merespon permintaan masyarakat. Jika pegawai benar-benar melakukan pelayanannya secara responsif, maka masyarakat akan merasa puas terhadap jasa yang didapatkannya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdel Fatah Mahmoud Al Azzam pada tahun 2015 , bahwa “ada lima factor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan salah satunya adalah daya tanggap”.

3. Terdapat Pengaruh Langsung Positif Kinerja Pegawai (η_1) Terhadap Kepuasan Masyarakat (η_2)

Berdasarkan reaksi penentuan menyinggir bahwa daya karyawan memegang kesan gambar secara terus terhadap kegembiraan publik. Hal ini bisa disimpulkan bahwa sebenarnya daya karyawan beres cukup hormat, namun kedapatan ayat-ayat yang modar mesti diperhatikan menjelang mengajar kegembiraan publik yaitu kelincahan karyawan, besaran kegiatan karyawan, iman bagian dalam melayani, jenis kriya dan produktivitas. Kinerja seorang karyawan bisa dikatakan hormat apabila ia mampu menjelang menyebar kegembiraan publik yang dilayaninya. Selain itu, adanya besaran kegiatan yang mampu ia lakukan pakai hormat dekat bab internal. Kepuasan masyarakat harus tetap dipertahankan dengan segala upaya dimulai dari perilaku pegawai terhadap masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdus Sattar Abbasid an Abdul Khaliq Alvi pada tahun 2013 yang menunjukkan bahwa “karakteristik karyawan dan kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di penyedia pelayanan telepon selular di Pakistan”.

BAB V

Berdasarkan sambungan pemeriksaan dan ulasan yang ramal dijelaskan sebelumnya, dongeng sekretaris bisa mencopot inti serupa berikut :

A. Kesimpulan

1. Hasil dari pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa berpengaruh positif langsung daya tanggap dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
2. Hasil dari pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa berpengaruh positif langsung daya tanggap terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat cukup puas terhadap daya tanggap para pegawai.
3. Hasil dari pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa berpengaruh positif terus impresi duga terhadap kesenangan khalayak. Hal ini bisa diartikan bahwa khalayak mengira puas terhadap respon pekerja terhadapnya muka waktu usaha tumpuan dan infak jasa.
4. Hasil dari pengujian *confirmatory factor analysis* (CFA) menunjukkan bahwa berpengaruh positif lanjut kapabilitas karyawan terhadap kesenangan kebanyakan. Hal ini bisa diartikan bahwa kebanyakan mengirakan puas terhadap kapabilitas karyawan yang cekatan dan handal bagian dalam melakukan panggilan dan protes kebanyakan.
5. Hasil analisis deskripsi daya tanggap menunjukkan mean dari daya tanggap pegawai adalah sebesar 77,99 atau berada pada interval 73-82 yang berarti bahwa daya tanggap pegawai di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung

Tengah tergolong sedang. Artinya pegawai memiliki tingkat kesediaan, kesigapan, pemenuhan kebutuhan dan melayani tepat waktu yang sedang.

6. Hasil analisis deskripsi kinerja pegawai menunjukkan mean dari kinerja pegawai adalah sebesar 80,252 atau berada pada interval 77-86 yang berarti bahwa pegawai di Kantor Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah tergolong sedang. Artinya pegawai memiliki tingkat kemampuan, tanggung jawab, waktu penyelesaian tugas dan hasil kerja yang sedang.
7. Hasil deskripsi dari kepuasan masyarakat menunjukkan mean dari kepuasan masyarakat sebesar 79,512 atau berada pada interval 73-82 yang berarti bahwa kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Trimurjo tergolong sedang. Artinya kepuasan masyarakat memiliki tingkat harapan, persepsi dan kinerja yang sedang.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan pekerjaan Anda dengan mempertimbangkan kegiatan publik, membuat kepuasan dan kegiatan publik, membuat kepuasan dan kegiatan publik atau masyarakat terus meningkatkan distrik majikan anda.
2. Jadi bangsa selalu membuka ide dan pengetahuan baru, kami akan memasuki kebijakan pemerintah dan pemerosesan politik.

Handoko, Hani T. (2000). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM

Iglesias, O., Marcovic, S., & Rialp, J. 2019. How does sensory brand experience influence brand equity? Considering the roles of customer satisfaction, customer affective commitment, and employee empathy. *Journal of Business Research*, 96, 343-254

Suyadi. 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan Edisi Pertama*. Yogyakarta : BPFE.

Shanka, Mesay, Sata. (2012). Bank Service quality, Customer satisfaction and loyalty in ethiopian banking sector. *Journal of business Administrations and Management Sciences Research*, 1(1), 001-009

Setiawan, Sayuti, *Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia*. 2017. IOSR Journal of Business and Management.

Sumarwan, Ujang. 2004. *Perilaku Konsumen (Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran)*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia

DAFTAR PUSTAKA

Iberahim. H. Taufik. N.M. Adzmir A.M. & Saharuddin. H. 2016. Customer satisfaction on self service technology for retail banking services. *Procedia Economics and Finance*, 37, 13, 20