

## Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat: Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mediasi

**Rinawati Zailani**

STIKIP Catur Sakti

**Juli Tri Astuti**

STIKIP Catur Sakti

Email: [rinawati.zailani@gmail.com](mailto:rinawati.zailani@gmail.com)

Korespondensi penulis: [rinawati.zailani@gmail.com](mailto:rinawati.zailani@gmail.com)

**Abstract.** *Community satisfaction determines the performance that has been carried out by service providers, especially the government sector. An indicator of the success of the public sector in carrying out facility support is community satisfaction. The government sector is a party that serves while the community acts as a consumer who needs satisfaction. The village/kelurahan government is one of the service providers for fulfilling community needs. The purpose of this research is to prove the effect of service standards on public satisfaction by introducing service quality as a mediating variable. Analysis uses linear regression to examine the relationship of independent variables to the dependent variable and hierarchical regression analysis to examine the role of mediation. The sample in this study was 36 community members in the Watugajah Kapanewon Village, Sendangsari, Gunung Kidul Regency. Based on the analysis conducted, several research results are obtained: a) service standard has a significant effect on community satisfaction, b) service standard has a significant effect on service quality, c) service quality has no significant effect on community satisfaction, and d) service quality does not mediate influence service standards to community satisfaction. The results of this study can be used by public service providers to improve the abilities and skills of service officers in order to achieve community satisfaction in service. The results of this study still need improvement. Future research can add other variables to prove the role of mediating variables such as organizational commitment and the role of leadership in the organization.*

**Keywords:** *Community satisfaction, Service quality, Service standard*

**Abstrak.** Kepuasan masyarakat menentukan kinerja yang telah dilakukan oleh penyedia layanan khususnya sektor pemerintahan. Indikator kesuksesan sektor publik dalam menjalankan dukungan fasilitas adalah kepuasan masyarakat. Sektor pemerintahan merupakan pihak yang melayani sedangkan masyarakat bertindak sebagai konsumen yang membutuhkan kepuasan. Pemerintah desa/kalurahan merupakan salah satu penyedia layanan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tujuan dari riset ini yaitu untuk membuktikan pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat introduksi kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Analisis menggunakan regresi linier untuk menguji hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dan analisis regresi hierarkhis

untuk menguji peran mediasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 orang warga masyarakat di kalurahan Watugajah Kapanewon Sendangsari Kabupaten Gunung Kidul. Berdasar analisis yang dilakukan, maka didapat beberapa hasil penelitian: a) standar pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, b) standar pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, c) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan d) kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh penyedia layanan publik untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas pelayanan demi tercapainya kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Hasil penelitian ini masih perlu penyempurnaan. Berdasar hasil riset dapat memberikan saran untuk mempertimbangkan faktor lain untuk membuktikan peran variabel mediasi. Faktor lain dapat dilibatkan dalam penelitian seperti komitmen organisasi maupun peran kepemimpinan dalam organisasi.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Standar Pelayanan

## **LATAR BELAKANG**

Sektor publik merupakan salah satu fungsi dari pemerintahan sebagai pelayanan warga dan bentuk kontribusi pelaksanaan tugas negara. Pelayanan yang dilakukan termasuk wujud kinerja yang menentukan kualitas terutama dalam bidang jasa. Kualitas jasa pada masyarakat inilah yang perlu diperhatikan khususnya oleh sektor pemerintahan. Dalam melayani kebutuhan masyarakat, sektor publik perlu mencermati aktivitas yang dilakukan demi mendapatkan kepuasan masyarakat baik dalam kepuasan pemenuhan barang maupun jasa. Dalam dinamika kehidupan, sektor pemerintahan merupakan pihak yang melayani dan masyarakat bertindak sebagai konsumen yang membutuhkan kepuasan.

Salah satu unsur sektor pemerintahan yaitu pemerintah kalurahan, yang mana dalam tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konsep pelayanan di pemerintahan desa atau kalurahan harus dilakukan sebab kebutuhan masyarakat semakin banyak dan beragam, sehingga petugas kalurahan perlu mengembangkan kapabilitas dan pengetahuannya. Oleh sebab itu, pemerintah desa/kalurahan perlu meningkatkan kecakapan petugas agar tercipta pelayanan maksimal dan masyarakat mendapat kepuasan pada pemenuhan kebutuhannya.

Semakin baik kinerja yang dilakukan petugas kalurahan, masyarakat akan puas dalam pelayanan publik yang diterima, tetapi masyarakat merasa kecewa apabila

pemenuhan kebutuhan di bawah standar yang diinginkan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan (Pontolowokan et al., 2017), yang mana kualitas pelayanan publik tersebut dapat dilihat dari: Dimensi : *Tangible, Reliability, Assurance dan Empati* (M. G. Pratama, 2020).

Kepuasan masyarakat merupakan hal utama yang perlu diperhatikan mengingat kepuasan masyarakat merupakan bentuk keberhasilan pemerintah desa/kalurahan dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal pemerintahan desa/kalurahan, penerima pelayanan publik adalah masyarakat karena sesuai peraturan yang diberikan.

## **KAJIAN TEORITIS**

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Waluyo, 2008). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya (Sumarni, 2002). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

### **a. Hubungan Standar Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Standar pelayanan yang berkualitas diyakini sebagai terpenuhinya kepuasan pemakai yang berarti bahwa penyedia layanan telah berhasil memenuhi kebutuhan pemakai layanan dalam hal ini masyarakat desa. Menurut (Hidayat, 2018), standar dan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan, yang mana kualitas pelayanan yang tinggi dapat menghasilkan kepuasan konsumen sehingga konsumen akan datang Kembali.

Selanjutnya, (Hidayat, 2018) menambahkan bahwa peningkatan standar pelayanan dan kualitas pelayanan administrasi sektor publik (kalurahan) tidak bisa lepas dari kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan. Faktor penting sebagai parameter keberhasilan suatu fasilitas pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat pengaruh dari standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Mukarram, (2019) dalam penelitian standar pelayanan yang diberikan Bank, menunjukkan hasil yang signifikan bahwa pelayanan Bank berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Waluyo, (2008), penelitian yang dilakukannya membuktikan bahwa terdapat pengaruh standart pelayanan terpadu

terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Hawa *et al.*, (2020), yang dilakukan di sektor publik puskesmas, hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan berpengaruh signifikan pada kepuasan pemakai yaitu masyarakat penerima layanan puskesmas. Berdasar beberapa literatur tersebut, maka disusun hipotesis:

H1 : Standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

#### b. Hubungan Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan

Pemerintah desa/kalurahan dapat terus berupaya dalam melakukan inovasi untuk memberikan pelayanan maksimal sebagai bentuk tanggungjawab dalam pelayanan publik. Aparatur Kelurahan dapat menciptakan komunikasi yang baik dan efektif sehingga terjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Komunikasi dan SDM yang unggul serta hubungan yang harmonis dalam pelayanan akan menciptakan Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Tujuan dari pelayanan pemerintah adalah agar terciptanya pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan peraturan yang diberikan. Kondisi sosial masyarakat yang semakin baik, menuntut peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pemerintah desa/kalurahan perlu meningkatkan kemampuan dan keterampilan petugas pelayanan agar dapat merespon kebutuhan pemakai layanan yaitu masyarakat.

Penelitian-penelitian terdahulu membuktikan bahwa standar pelayanan dapat mempengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan (Anandar, 2015; Sayatno, 2019; Karnawati, 2019;). Dari hasil analisis tentang standar pelayanan tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa ketentuan atau tata cara yang sudah di standarkan dalam pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sehingga disusun hipotesis:

H2 : Standar pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

#### c. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Prinsip kualitas pelayanan dilihat berdasar persepsi dan perilaku dari konsumen pada pelayanan yang diterima, artinya tuntutan konsumen dalam memilih, membayar, memakai dan menilai suatu jenis layanan diharapkan dapat memberikan kepuasan dan berhasil memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kondisi yang mudah berubah setiap saat bergantung pada jenis barang dan jasa, selera manusia, metode

dan keadaan dimana penilaian kualitas diberikan saat konsumen mendapatkan pelayanan publik yang dibutuhkan.

Kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari kualitas pelayanan, yaitu perbandingan dari pemenuhan kebutuhan dengan harapan konsumen/masyarakat. Konsumen/masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, akan tetapi jika kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen berada di bawah harapan, maka konsumen tidak akan puas (Riyanto, 2017).

Terdapat hasil dari penelitian terdahulu yang menyatakan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Pratama, 2014; Riyanto, 2017; Hidayat, 2018). Hasil korelasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki hubungan yang cukup kuat dan positif. Hal itu berarti semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat pula (Riyanto, 2017). Berdasar bukti empiris tersebut maka disusun hipotesis:

H3 : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

d. Peran Kualitas Pelayanan sebagai variabel mediasi antara Standar Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki beberapa fungsi dan tujuan, antara lain: a) sebagai sarana evaluasi dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik, b) sebagai alat untuk meningkatkan kinerja petugas, c) mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat secara luas. Berdasar manfaat yang besar tersebut, maka penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan penyempurnaan dengan monitoring berkala dan evaluasi. Hal yang dapat dilakukan dalam mengevaluasi pelayanan yaitu dengan melakukan survei kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa standar pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan (Suherman, 2018; Rusdiono & Sukardio, 2018) dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat (Pratama, 2014; Riyanto, 2017; Hidayat, 2018). Berdasar hal tersebut maka, penelitian ini disusun untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Hasil ini sesuai dengan teori Oliver (2010) dalam Gunadi et al., (2015) bahwa kepuasan pelanggan dapat berperan sebagai variabel yang berdiri sendiri, tetapi juga dapat berperan sebagai variabel terikat oleh kualitas layanan. Berdasar beberapa literatur tersebut, maka disusun hipotesis:

H4 : Kualitas pelayanan memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dilakukan dalam riset ini dengan analisis regresi baik regresi linier maupun regresi hierarkhis. Sampel dalam riset ini berjumlah 36 orang warga masyarakat di Kalurahan Watugajah Kabupaten Gunung Kidul yang merasakan pelayanan di Kalurahan Watugajah. Analisis yang dilakukan diawali dengan pengujian reliabilitas dan validitas. Apabila kedua pengujian tersebut lolos, maka dilanjutkan analisis selanjutnya yaitu analisis regresi. Analisis regresi linier untuk membuktikan hipotesis 1-3, sedangkan hipotesis keempat diukur dengan mengaplikasikan regresi hierarkhis untuk menganalisis peran mediasi dalam penelitian. Hasil analisis signifikan apabila  $p\text{-value} < 5\%$ .

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***a. Karakteristik Responden***

Sampel dalam riset ini merupakan warga masyarakat kalurahan Watugajah. Hasil survei memperlihatkan responden kebanyakan adalah perempuan yaitu sebanyak 33 orang (91,67%). Keadaan responden yang sebagian besar wanita dikarenakan warga masyarakat yang paling banyak berinteraksi dan merasakan pelayanan Kalurahan Watugajah sebagai kader posyandu dan kader lainnya.

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Perempuan	33	91,67
2	Laki - laki	3	8,33
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer diolah (2022)

Karakteristik responden yang kedua yaitu usia responden. Pada penelitian ini didapatkan mayoritas responden berada pada usia produktif yaitu usia 46 – 45 tahun (44,44%). Hal tersebut menunjukkan bahwa usia yang produktif dapat memberikan jawaban yang baik dan memberikan hasil penelitian yang maksimal.

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	≤ 25	4	11,11
2	26 - 35	6	16,67
3	36 - 45	16	44,44
4	46 - 55	9	25,00
5	≥ 56	1	2,78
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer diolah (2022)

**b. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Analisis uji validitas dilakukan dengan uji korelasi dengan ketentuan bahwa item pertanyaan valid apabila nilai korelasi lebih dari 0,3, dan jika di bawah 0,3 tidak valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa pada variabel standar pelayanan, keseluruhan item pertanyaan valid, pada variabel kualitas pelayanan terdapat satu item tidak valid, dan pada variabel kepuasan masyarakat terdapat dua item pertanyaan tidak valid. Item – item pertanyaan yang tidak valid (di bawah 0,3) dihilangkan, dan item pertanyaan valid digunakan untuk analisis selanjutnya.

**Tabel 3. Hasil uji validitas**

No.	Standar Pelayanan	Ket.	Kualitas Pelayanan	Ket.	Kepuasan Pelayanan	Ket.
1	0,775	Valid	0.595	Valid	0.260	Tidak Valid
2	0.720	Valid	0.416	Valid	0.320	Valid
3	0.637	Valid	0.557	Valid	0.287	Tidak Valid
4	0.573	Valid	0.504	Valid	0.573	Valid
5	0.673	Valid	0.713	Valid	0.438	Valid
6	0.637	Valid	0.454	Valid	0.444	Valid
7	0.477	Valid	0.259	Tidak Valid	0.550	Valid
8	0.578	Valid	0.680	Valid	0.536	Valid
9	0.469	Valid	0.365	Valid	0.554	Valid
10	0.617	Valid	0.674	Valid	0.554	Valid
11	0.656	Valid	0.486	Valid	0.402	Valid
12	0.690	Valid	0.617	Valid	-	-
13	0.818	Valid	-	-	-	-
14	0.704	Valid	-	-	-	-
15	0.421	Valid	-	-	-	-

Sumber : Data primer diolah (2022)

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode *internal consistency* dengan kriteria *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,6-0,7, maka variabel dianggap cukup baik, dan jika nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,8 maka reliabilitasnya dianggap baik (Hair et al., 2010). Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh variabel memiliki *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan handal dan dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

**Tabel 4. Hasil uji reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Cronbach's Alpha
1	Standar Pelayanan	0.894
2	Kualitas Pelayanan	0.779
3	Kepuasan Pelayanan	0.622

Sumber : Data primer diolah (2022)

**c. Hasil Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana (untuk menguji hipotesis 1, 2, 3), dan regresi hierarkhis (untuk menguji hipotesis 4). Ketepatan fungsi regresi dalam memprediksi model dapat diukur dari nilai *R square* ( $R^2$ ). Nilai  $R^2$  merupakan besarnya persentase total varian dari variabel independen yang dapat menjelaskan variabel dependen (Hair et al., 2010). Dalam penelitian ini, hipotesis pertama dilakukan untuk menguji pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan pelayanan di Kalurahan Watugajah.

**Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Pertama**

Variabel Independen	$R^2$	Adj $R^2$	Var. Dependen: Kepuasan Masyarakat		
			$\beta$	t	Sig.
Standar Pelayanan	0,243	0,221	0,493	3,307	0,002*

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: \*  $p < 0,05$

Tabel 5 merupakan hasil uji hipotesis pertama yang mengukur standar pelayanan pada kepuasan masyarakat. Hasil yang dilakukan menunjukkan hipotesis didukung,

variabel independen yaitu standar pelayanan signifikan pada kepuasan masyarakat ( $\beta = 0,493$ ;  $t = 3,307$ ; Sig. = 0,002).

Hipotesis kedua yaitu untuk menganalisis pengaruh variabel standar pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hasil regresi yang dilakukan signifikan dan bernilai positif  $\beta = 0,611$ ;  $t = 4,497$ ; dan Sig. = 0,000. Hasil ini membuktikan standar pelayanan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Dengan demikian, hipotesis kedua terdukung.

**Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis Kedua**

Variabel Independen	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	Var. Dependen: Kualitas Pelayanan		
			$\beta$	t	Sig.
Standar Pelayanan	0,373	0,355	0,611	4,497	0,000*

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: \* p < 0,05

Analisis regresi selanjutnya yaitu untuk menguji kualitas pelayanan pada kepuasan masyarakat. Dalam uji regresi didapatkan hasil nilai p-value > 0,05 sehingga tidak signifikan. Hasil yang didapat memperlihatkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh pada kepuasan masyarakat ( $\beta = 0,307$ ;  $t = 1,883$ ; dan Sig. = 0,068). Berdasar hasil uji analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga ditolak.

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Ketiga**

Variabel Independen	R <sup>2</sup>	Adj R <sup>2</sup>	Var. Dependen: Kepuasan Masyarakat		
			$\beta$	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,094	0,068	0,307	1,883	0,068

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: \* p < 0,05

Hipotesis terakhir digunakan untuk menguji peran variabel kualitas pelayanan sebagai variabel pemediasi. Uji mediasi dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi hierarkhis. Tahapan yang dilakukan harus memenuhi 3 syarat, yaitu: a) hasil regresi variabel independen harus berpengaruh signifikan terhadap variabel pemediasi, dalam penelitian ini syarat yang harus dipenuhi yaitu variabel standar pelayanan harus signifikan terhadap kualitas pelayanan, b) variabel independen harus berpengaruh pada

variabel dependen, dalam penelitian ini berarti variabel standar pelayanan harus signifikan terhadap kepuasan masyarakat, c) variabel mediasi harus berpengaruh terhadap variabel dependen, atau variabel kualitas pelayanan harus signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Peran variabel mediasi diterima jika ketiga syarat tersebut berhasil dipenuhi, yang terlihat pada tahap ketiga. Tahap regresi hierarkhis ketiga yaitu saat variabel independen (standar pelayanan) masih berpengaruh pada variabel dependen (kepuasan masyarakat) pada saat peran pemediasi dimasukkan (saat kualitas pelayanan dimasukkan). Apabila variabel independen standar pelayanan berpengaruh pada variabel dependen kepuasan masyarakat, maka disebut mediasi parsial. Tetapi jika variabel independen standar pelayanan menjadi tidak signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat Ketika variabel mediasi dimasukkan (variabel kualitas pelayanan dimasukkan), maka disebut mediasi sempurna.

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Keempat**

Variabel Independen	Tahap I (jalur a)			Tahap II (jalur b)			Tahap III (jalur c)		
	Kualitas Pelayanan			Kepuasan Masyarakat			Kepuasan Masyarakat		
	$\beta$	t	Sig.	$\beta$	t	Sig.	$\beta$	t	Sig.
Standar Pelayanan	0,611	4,497	0,000*	0,493	3,307	0,002*	0,488	2,550	0,016*
Kualitas Pelayanan							0,010	0,050	0,961 <sup>ns</sup>
R <sup>2</sup>	0,373			0,243			0,243		
Adj R <sup>2</sup>	0,355			0,221			0,198		
F							0,001*		

Sumber: Data primer diolah (2022)

Ket: \* p < 0,05

ns : tidak signifikan

Tabel 8 diatas adalah hasil analisis hipotesis keempat yaitu apakah variabel kualitas pelayanan memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasar hasil analisis terlihat bahwa pada tahap regresi pertama terpenuhi, variabel independen standar pelayanan berpengaruh terhadap variabel mediasi kualitas pelayanan. Hal tersebut terlihat pada nilai koefisien  $\beta$  dan signifikansi menunjukkan hasil yang positif signifikan ( $\beta = 0,611$ ;  $t = 4,497$ ; Sig. = 0,000). Tahapan kedua pada regresi hierarkhis juga terpenuhi, yaitu variabel independen standar pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Hasil pengujian pada tahap ini terlihat dari nilai koefisien  $\beta$  dan signifikansi yang menunjukkan hasil positif signifikan ( $\beta = 0,493$ ;  $t = 3,307$ ; Sig. = 0,002). Pada tahap ketiga regresi hierarkhis tidak terpenuhi, yang berarti saat analisis memasukkan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi dalam pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang tidak signifikan ( $\beta = 0,010$ ;  $t = 0,050$ ; Sig. = 0,961). Berdasar hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis keempat ditolak.

Berdasar hasil uji regresi hierarkhis yang dilakukan, walaupun syarat pertama dan kedua tahapan regresi terpenuhi, tetapi syarat ketiga tidak terpenuhi, maka efek mediasi tidak dapat diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil seluruh pengujian dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel 9 sebagai berikut:

**Tabel 9. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis**

No.	Hipotesis	Hasil Temuan	Kesimpulan
1	Standar pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	Positif, signifikan	Hipotesis didukung
2	Standar pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan	Positif, signifikan	Hipotesis didukung
3	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat	Positif, tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung
4	Kualitas pelayanan memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Positif, tidak signifikan	Hipotesis tidak didukung

Sumber: Data primer diolah (2022)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Standar pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Apabila standar pelayanan di Kalurahan baik, maka masyarakat akan puas dan percaya pada Kalurahan. Standar pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan adanya standar pelayanan, staf Kalurahan dapat bekerja dengan baik sesuai aturan dan dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan jumlah sampel yang terbatas sehingga tidak dapat membuktikan hipotesis yang diajukan. Kualitas pelayanan tidak memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian menunjukkan bahwa standar pelayanan yang diberikan staf Kelurahan langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat, tidak melalui kualitas pelayanan, sehingga efek mediasi tidak diterima.

#### Saran dan rekomendasi

Pada penelitian ini jumlah responden yang terlibat masih terbatas, sehingga diharapkan penelitian mendatang dapat menambah jumlah responden sehingga memberikan hasil maksimal. Penelitian selanjutnya dapat memasukkan variabel lain yang dapat memediasi pengaruh standar pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, misalnya memasukkan variabel komitmen organisasi sebagai variabel mediasi.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh Standar Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kualitas Pelayanan Di Wilayah Kelurahan Sungaipinan Kecamatan Saungpianang. *EJurnal Administrasi Negara*, 3(4), 1103–1114.
- Gunadi, Irawan, A., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65. [adiirawan@polibatam.ac.id](mailto:adiirawan@polibatam.ac.id)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: Global Perspective* (7th editio). Prentice Hall.
- Hawa, S., Harlie, & Basuki. (2020). *Standar Unsur Pelayanan Masyarakat Dan Pelaksanaan Protokol Kesehatan Pandemi Covid 19 Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Puskesmas Tatah Makmur*.
- Hidayat, W. N. (2018). *Pengaruh Standar Pelayanan Kesehatan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Prambanan Yogyakarta*.
- Karnawati, H. (2019). Pengaruh Standar Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Warga Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Penelitian Dan Gagasan Sains Dan Matematika Terapan*, 11(1), 33–48.
- Mukarram, A. (2019). *Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada*

*Bank Syariah Mandiri KCP Darussalam. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.*

- Pontolowokan, A. A., Gasal, R., & Kairupan, J. (2017). Pengaruh Penerapan Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Pratama, A. W. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pratama, M. G. (2020). Analisis Implimentasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Bojongsong. *Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Bandung*, 1(1).
- Riyanto, A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Open Science Framework*, 8. <https://doi.org/10.17605/osf.io/4syzu>
- Rusdiono, & Sukardio. (2018). . Pengaruh Standar Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 09(2).
- Sayatno, R. (2019). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. *Jurnal Linkar Widyawioro*, 6(3), 25–39.
- Suherman, M. (2018). Pengaruh Implementasi Standar Pelayanan Minimum (SPM) Rumah Sakit terhadap Kualitas Pelayanan di Intansi Farmasi Rs. Dokter Soekarjo Kota Tasikmalaya. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada*, 08(1).
- Waluyo, M. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Standard Pelayanan Terpadu Dan Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) UPJ X Surabaya. *Jurnal Penelitian Ilmu Teknik*, 8(2), 74–85.