

Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik di MPP Kota Batam dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediasi

Yuswardi¹⁾, Adi Neka Fatyandri²⁾, Anggun Dea Ananda³⁾

¹Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam
email: yus.wardi@uib.ac.id_1

²Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam
email: adi.neka@uib.edu_2

³Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Universitas Internasional Batam
email: 2041372.anggun@uib.edu_3

Abstract

Public services that have high quality standards, often referred to as excellent services, refer to the best services that meet certain standards. Service standards act as guidelines for providing services and are the basis for assessing the quality of these services. This standard is not only a reference in providing quality services, but also reflects the commitment and promise of service providers to the community. This research method is to use a non-probability sampling technique, namely a purposive sampling method where the sample is not carried out randomly but can be adjusted to predetermined criteria. This sampling was of course carried out by giving questionnaires to respondents who met the criteria expected in this research, namely the public and public service employees were only able to fill out this questionnaire. This research was carried out by distributing questionnaires as a medium for collecting research data obtained from respondents. The research carried out can be broken down into analytical studies involving the role of employees as mediators in the relationship between several factors, such as community satisfaction, work environment, work motivation, work discipline and leadership, on public services in MPP Batam City. This research is related between these variables to understand how employee performance can mediate the influence of these factors on public services.

Keywords: *community satisfaction, work environment, work motivation, work discipline, leadership, public service, employee performance.*

A. Latar Belakang Teoritis

Pelayanan publik meliputi pemberian bantuan kepada individu dengan metode tertentu yang memerlukan kepekaan dan interaksi interpersonal. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pedoman pokoknya mengacu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan kebutuhan hukum bagi setiap penduduk dan warga negara. Pelayanan tersebut dapat diberikan oleh penyedia layanan publik dalam bentuk barang, jasa, atau bantuan administratif.

Standar pelayanan berperan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan dan menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan tersebut. Standar ini tidak hanya menjadi acuan dalam memberikan pelayanan yang

berkualitas, namun juga mencerminkan komitmen dan janji penyedia layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, sederhana, terjangkau dan terukur. Apabila instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu memenuhi standar mutu tersebut maka dapat dianggap telah memberikan pelayanan publik yang baik [1]

Salah satu tindakan progresif yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui perencanaan dan penerapan inovasi terobosan dengan mendirikan Mal Pelayanan Publik (MPP). Perubahan ini didasari oleh semangat untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif, sekaligus memperluas cakupan layanan agar dapat diakses lebih menyeluruh oleh masyarakat [1]. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi masyarakat

terhadap efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, jangkauan layanan yang ditawarkan lebih dari sekadar memenuhi kebutuhan klien dan mencakup unsur menawarkan layanan yang ramah dan berkualitas tinggi kepada klien [2].

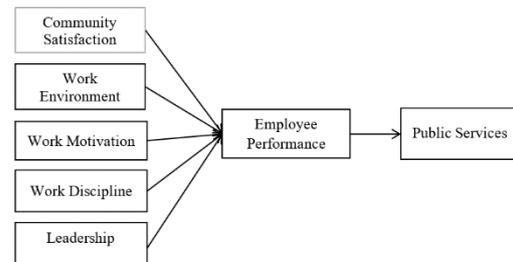
Lingkungan kerja mempunyai peranan penting dalam menentukan pencapaian kinerja pegawai. Kondisi lingkungan yang memadai dapat membentuk sikap positif, meningkatkan fokus, dan memberikan dorongan untuk berprestasi [3]. Menurut Revida (2005), ada hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan, dengan menelusuri hubungannya dengan pemberdayaan karyawan. Dalam kerangka penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui aspek efisiensi, efektivitas, daya tanggap dan keadilan. Sedangkan motivasi kerja dioperasionalkan melalui aspek harapan, valensi, dan instrumentalitas [4].

Dalam konteks pemberian pelayanan, peran pimpinan sangat penting untuk membagi motivasi kerja yang dibutuhkan. Keberhasilan dan pencapaian tujuan organisasi diduga sangat bergantung pada keselarasan gaya kepemimpinan, norma dan budaya organisasi [5]. Dalam konteks ini, gaya kepemimpinan merupakan landasan utama yang membentuk dinamika hubungan antara pemimpin dan tim, memainkan peran penting dalam mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan [6].

Pada dasarnya kebutuhan akan pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan mendalam dari kehidupan manusia di masyarakat. Kegiatan pelayanan mempunyai pengaruh yang besar terhadap tercapainya mutu dan kelancaran kegiatan dalam kehidupan bermasyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan MPP sangat membantu terciptanya pelayanan publik yang lebih baik. Utamanya dibantu dengan jangkauan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga timbul kepuasan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan. pelayanan publik ,

dengan menggunakan variabel mediasi kinerja pegawai dengan model penelitian dalam gambar dibawah ini:



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesis:

- H1 :Kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
- H2 :Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
- H3 :Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
- H4 :Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
- H5 :Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai
- H6 :Kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik
- H7 :Kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya
- H8 :Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya
- H9 :Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya
- H10 :Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya
- H11 :Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dan kepegawaian kinerja sebagai mediasi

B. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sering digunakan karena melibatkan pengumpulan data dari suatu populasi atau sampel penelitian untuk

mengukur dan mengendalikan hipotesis tertentu[7]. Untuk melaksanakan penelitian ini, kuesioner disebar kepada semua pegawai layanan publik di Batam sebagai responden. Sebanyak 250 responden berpartisipasi dalam pengumpulan data untuk penelitian ini.

Metode penelitian ini menggunakan metode purposive, di mana pengambilan sampel tidak dilakukan secara acak, melainkan dapat disesuaikan dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pengambilan sampel dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu masyarakat dan pegawai layanan publik yang dapat mengisi kuesioner ini. Responden ini mencakup berbagai faktor seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, dan sebagainya. Penelitian ini diuji menggunakan program SEM-PLS (Structural Equation Modeling) atau Model Persamaan Struktural sebagai uji penelitian. Program ini merupakan suatu teknik statistik yang memungkinkan pengujian model statistik terhadap model sebab-akibat. SEM dapat menilai tingkat pengaruh dan kesesuaian variabel dalam model struktural secara keseluruhan[8]. Sementara itu, PLS (Partial Least Square) adalah metode pemodelan berbasis regresi dengan asumsi bahwa pencarian data bersifat non-distributif, artinya pencarian data tidak bergantung pada besar atau kecilnya sebaran data[9].

C. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan Hasil survei yang melibatkan 250 responden karyawan pelayanan publik di Kota Batam, peneliti mampu mengetahui profil responden. Informasi lebih lengkap mengenai profil responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini. Tabel ini memberikan gambaran lebih lengkap mengenai gambaran responden dalam penelitian ini :

Analisis Demografi

Tabel 1. Data Sebaran Kuesioner

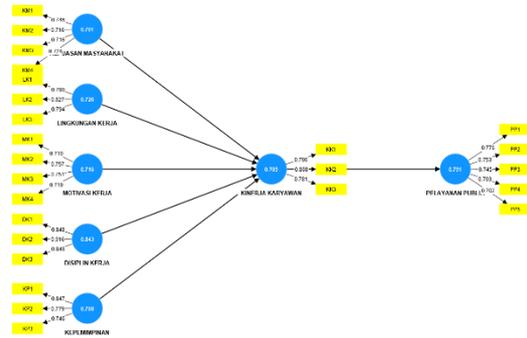
Variabel	Kategori	Total	Persentase
1. Jenis kelamin	Pria	131	52%
	Wanita	119	48%
Total		250	100%
2. Usia	< 20 tahun	40	16%
	21 - 30 tahun	134	54%
	31 - 40 tahun	54	22%
	>40 tahun	22	9%
Total		250	100%

Sumber: Data primer diolah, 2023

Hasil Evaluasi Model

Pengukuran model outer Partial Least Square (PLS) digunakan guna mengevaluasi validitas dan reliabilitas indikator yang mengukur variabel laten. Dalam analisis data hasil penelitian ini, peneliti memanfaatkan SmartPLS 3.0. Data yang telah dikumpulkan mengalami penyaringan untuk memastikan bahwa hasil kuesioner tidak memiliki nilai pengisian di luar rentang skala pengukuran yang telah ditetapkan[10].

Model Luar



Gambar 2. Uji Loading Factor

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Uji Validitas

Validitas konvergen diukur melalui penilaian Factor Loading dan Average Variance Extracted (AVE). Syarat yang dipenuhi adalah nilai Factor Loading yang melebihi 0,70 dan AVE yang melebihi 0,50, sesuai dengan kriteria [11]. Setelah menetapkan batas pemuatan faktor sebesar 0,7, dilakukan analisis terhadap data yang telah diolah menggunakan SmartPLS, seperti terlihat pada langkah-langkah di bawah ini.

Tabel 2. Rata-rata Variance Extracted (AVE)

Variabel	jalas	Informasi
Kepuasan Masyarakat	0,526	Sah
Lingkungan kerja	0,646	Sah
Motivasi kerja	0,540	Sah
Disiplin Kerja	0,759	Sah
Kepemimpinan	0,627	Sah
Kinerja karyawan	0,632	Sah
Pelayanan publik	0,542	Sah

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Informasi yang terdapat dalam tabel di atas mengindikasikan bahwa seluruh nilai AVE dari variabel pada pengujian ini dianggap valid karena melebihi batas 0,5 (<0,5).

Tes kepercayaan

Keandalan Alfa dan Komposit Cronbach

Dalam uji reliabilitas peneliti menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Hair (2014) menyatakan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) yang dapat diterima dalam penelitian berada pada rentang 0,70 hingga 0,80. Suatu konstruk dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika nilainya mencapai 0,70[12].

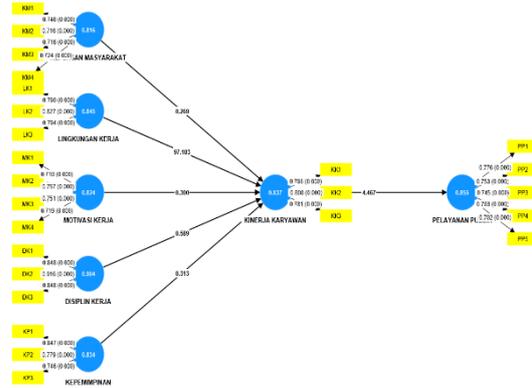
Reliabilitas Alfa dan Komposit Cronbach

Variabel	Alfa Cronbach	Keandalan Komposit	Informasi
Disiplin Kerja	0,843	0,882	Dapat diandalkan
Kepemimpinan	0,708	0,740	Dapat diandalkan
Kepuasan Masyarakat	0,701	0,702	Dapat diandalkan
Kinerja karyawan	0,709	0,709	Dapat diandalkan
Lingkungan kerja	0,726	0,726	Dapat diandalkan
Motivasi kerja	0,716	0,718	Dapat diandalkan
Pelayanan publik	0,791	0,803	Dapat diandalkan

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk baik melalui Composite Reliability maupun Cronbach's Alpha menunjukkan nilai yang melebihi ambang batas yaitu 0,70. Temuan ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang terdapat dalam model penelitian ini mempunyai tingkat reliabilitas konsistensi internal yang baik. Penilaian melalui Composite Reliability dan Cronbach's Alpha bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk dapat diandalkan dan konsisten dalam mengukur variabel yang sama. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap sebagai tanda bahwa konstruk tersebut mempunyai tingkat reliabilitas yang memadai. Oleh karena itu, hasil tersebut memberikan keyakinan bahwa variabel-variabel dalam model penelitian dapat dianggap reliabel dalam mengukur konstruk yang bersangkutan.

Model Batin



Gambar 3. Model Struktural (Inner Model)

Pengujian inner model yang dilakukan pada penelitian ini dihasilkan dari analisis Partial Least Square (PLS) dengan melakukan uji Bootstrapping pada koefisien jalur, pengaruh tidak langsung, R Square, Standardized Root Mean Square Residual (SRMR), GoF Index

Koefisien Jalur & Efek Tidak Langsung

Analisis Jalur merupakan suatu metode atau nilai koefisien jalur yang digunakan untuk memahami ada tidaknya suatu variabel mempunyai pengaruh atau pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap variabel lain yang diteliti.

Tabel 4. Koefisien Jalur

Melacak	Koefisien	statistik T	Nilai-P	Kesimpulan
Kepuasan Masyarakat -> Kinerja Pegawai	0,269	2,752	0,020	Penting
Lingkungan Kerja -> Kinerja Karyawan	0,183	9,723	0,000	Penting
Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0,300	3,24	0,043	Penting
Disiplin Kerja -> Kinerja Pegawai	0,589	5,82	0,042	Penting
Kepemimpinan -> Kinerja Karyawan	0,313	3,21	0,040	Penting
Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,467	4,467	0,000	Penting

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 2,752 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,020 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai adalah signifikan. Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis kepuasan masyarakat

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai diterima. Artinya terdapat hubungan yang kuat dan positif antara tingkat kepuasan masyarakat dengan kinerja pegawai. Ketika tingkat kepuasan masyarakat meningkat maka kinerja pegawai pun cenderung meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian Setyawan (2018) dan Yuswardi & Wanto (2022) yang membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara penghargaan terhadap kepuasan kerja, karena apabila karyawan memiliki kesan yang baik terhadap penghargaan akan mempengaruhi kepuasan karyawan[14].

Hipotesis 2: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 9,723 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,000 dimana nilai P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yuswardi & Chrisjunianti, (2022) mengatakan lingkungan kerja yang baik, kondusif, harmonis, dan akan menumbuhkan rasa nyaman dalam bekerja dan dapat memenuhi kepuasan kerja yang diharapkan karyawan[9]. Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Dengan kata lain, perbaikan pada aspek-aspek seperti suasana kerja, dukungan manajerial, fasilitas, dan interaksi tim di lingkungan kerja dapat memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Kesimpulan tersebut dapat menjadi dasar bagi organisasi atau perusahaan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kondisi lingkungan kerja dengan harapan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 3,24 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,043 yang mana nilai P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Hasil ini

mendukung gagasan bahwa motivasi kerja secara signifikan meningkatkan kinerja karyawan. Dengan kata lain, pekerja yang mempunyai tingkat motivasi yang tinggi cenderung mempunyai kinerja yang lebih baik. Faktor-faktor seperti rasa akuntabilitas, dorongan untuk mencapai tujuan, dan kepuasan dalam bekerja dapat diidentifikasi sebagai elemen motivasi yang mendorong pekerja untuk memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap hasil pekerjaannya. Temuan ini memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai pentingnya memperhatikan dan meningkatkan motivasi kerja untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal.

Hipotesis 4 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 5,82 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,042 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Dalam penelitian ini, disiplin kerja mencakup kepatuhan terhadap aturan dan kebijakan perusahaan, ketepatan waktu, dan dedikasi terhadap tugas pekerjaan. Karyawan yang menunjukkan disiplin kerja tingkat tinggi cenderung memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap tujuan dan kesuksesan organisasi.

Hipotesis 5 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepemimpinan pada karyawan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 3,21 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,040 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan diterima. Dalam penelitian ini kepemimpinan mencakup kemampuan komunikasi yang baik, memberikan arahan yang jelas, dan menciptakan lingkungan kerja yang

mendukung. Kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik dan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap tujuan organisasi.

Hipotesis 6 : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja karyawan pada pelayanan publik

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 4,467 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,000 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik diterima. Ketika pegawai memberikan kinerja tinggi maka pelayanan publik yang diberikan pun cenderung meningkat.

Tabel 5. Dampak Tidak Langsung

Melacak	Koefisien	statistik T	Nilai-P	Kesimpulan
Masyarakat -> Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,252	2,55	0,001	Penting
Lingkungan Kerja -> Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,483	4,483	0,000	Penting
Motivasi Kerja -> Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,282	2,88	0,009	Penting
Disiplin Kerja -> Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,542	5,52	0,005	Penting
Kepemimpinan -> Kinerja Pegawai -> Pelayanan Publik	0,297	3,25	0,011	Penting

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Hipotesis 7: Terdapat pengaruh positif signifikan antara kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi.

Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 2,55 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,001 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi diterima. Dengan kata lain kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik melalui mediasi kinerja pegawai. Jika pegawai mempunyai kinerja yang baik, maka pengaruh kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik akan semakin kuat.

Hipotesis 8 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara lingkungan kerja dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi .

Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 4,483 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,000 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan kerja terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis lingkungan kerja pada pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi diterima. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung positif lingkungan kerja terhadap pelayanan publik. Artinya kondisi lingkungan kerja yang baik dan berkualitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hipotesis 9 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi.

Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 2,88 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,009 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis motivasi kerja pada pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi diterima. Ha ini menunjukkan bahwa jika lingkungan kerja dikelola dengan baik dan menciptakan kondisi yang kondusif, maka karyawan cenderung merasa lebih termotivasi, produktif, dan mempunyai prestasi kerja yang tinggi. yang pada akhirnya berdampak pada pelayanan publik yang lebih baik.

Hipotesis 10 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara disiplin kerja dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi.

Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 5,52 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,005 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai

mediasinya adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis disiplin kerja pada pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi diterima. Artinya, tingginya tingkat disiplin kerja di kalangan pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui peningkatan kinerja pegawai pula.

Hipotesis 11 : Terdapat pengaruh positif signifikan antara kepemimpinan dengan pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi.

Berdasarkan tabel 5 terlihat nilai T-statistik variabel sebesar 3,25 lebih dari 1,967. Selain itu, nilai P-value sebesar 0,011 dimana P-value dibawah 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi adalah signifikan. Oleh karena itu, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hipotesis kepemimpinan pada pelayanan publik dengan kinerja pegawai sebagai mediasi diterima. Artinya kualitas kepemimpinan yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan melalui peningkatan kinerja pegawai pula.

R persegi

Tabel 6. R persegi

Variabel tak bebas	R Persegi Disesuaikan
Kinerja karyawan	0,961
Pelayanan publik	0,813

Sumber: Data Primer SmartPLS, 2023

Dari data yang tertera pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai R-square variabel kinerja pegawai sebesar 0,961 yang berarti sekitar 96,1% variasi variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan. Sisanya sekitar 3,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel tersebut. Sedangkan nilai R-square variabel pelayanan publik sebesar 0,813 yang menunjukkan bahwa sekitar 81,3% variasi variabel pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan dan kinerja karyawan. Sedangkan sisanya sebesar 18,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Residu Rata-Rata Akar Standar (SRMR)

Dalam interpretasi SRMR, nilai yang diinginkan kurang dari 0,10, dan semakin mendekati nol, maka model semakin baik.

Tabel.7 SRMR

SRMR	Model jenuh	Perkiraan model
	0,100	0,125

Hasil pengukuran SRMR pada model penelitian ini sebesar 0,100 yang berarti model ini dapat dikatakan kurang fit karena nilai SRMR tepat berada pada angka 0,10.

Indeks Kualitas

Uji ini digunakan untuk perbandingan antar model dan covariance metrics antar indikator dimana nilai Goodness of Fit (GoF) dapat dikatakan rendah jika nilainya $\geq 0,10$, sedang jika nilainya $\geq 0,25$ dan dikatakan besar jika nilainya adalah $\geq 0,36$. Nilai indeks GoF dapat dihitung dari akar Rata-rata Variance Extracted (AVE) dikalikan R2 atau rata-rata R Square[16].

$$GoF = \sqrt{(0,61 \times 0,55)}$$

$$GoF = 0,74$$

Berdasarkan hasil di atas, nilai GoF sebesar 0,74 lebih besar dari 0,36. Jadi menurut kriteria model yang dihasilkan, nilai GoF termasuk dalam kategori kuat.

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian hipotesis (H1) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 2,752 dan P-value sebesar 0,020. Temuannya menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya kepuasan masyarakat, maka kinerja pegawai juga meningkat. Studi ini menekankan pentingnya persepsi positif dan kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan, karena faktor-faktor ini berdampak positif pada karyawan yang memberikan layanan. Kesimpulan ini sejalan dengan gagasan bahwa komunitas yang suportif dapat berkontribusi terhadap efektivitas dan produktivitas karyawan dalam peran yang berorientasi pada layanan secara keseluruhan.

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis (H2) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik, nilai T-statistic sebesar 9,723 dan P-value sebesar 0,000. Hasil tersebut mendukung hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Studi ini mengidentifikasi berbagai aspek seperti suasana kerja, dukungan manajerial, fasilitas, dan interaksi tim sebagai elemen penting yang jika ditingkatkan, dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi harus fokus pada peningkatan aspek-aspek lingkungan kerja untuk mendorong peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan[17]

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis (H3) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 3,24 dan P-value sebesar 0,043. Penelitian tersebut memberikan bukti yang mendukung hipotesis bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat motivasi yang tinggi dikaitkan dengan kinerja karyawan yang lebih baik, dan faktor-faktor seperti akuntabilitas, perilaku yang didorong oleh tujuan, dan kepuasan kerja berkontribusi terhadap motivasi ini. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya membina tenaga kerja yang termotivasi untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis (H4) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik nilai T-statistic sebesar 5,82 dan P-value sebesar 0,042. Hasil penelitian ini menguatkan hipotesis bahwa disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja, yang mencakup kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan dedikasi terhadap tugas pekerjaan, terbukti berhubungan dengan kontribusi karyawan yang lebih baik terhadap tujuan organisasi. Hal ini menekankan pentingnya menanamkan budaya disiplin di tempat kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis (H5) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 3,21 dan P-value sebesar 0,040. Temuan tersebut mendukung hipotesis bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kualitas kepemimpinan yang efektif, termasuk komunikasi yang baik, arahan yang jelas, dan lingkungan kerja yang mendukung, diidentifikasi sebagai kontributor terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa berinvestasi dalam pengembangan kepemimpinan dan menciptakan budaya kepemimpinan yang positif dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawan secara keseluruhan.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik

Pengujian hipotesis (H6) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 4,467 dan P-value sebesar 0,000. Penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja pegawai dengan pelayanan publik. Kinerja pegawai yang tinggi, diukur dari standar kualitas, volume pekerjaan, dan ketepatan waktu, dikaitkan dengan peningkatan pelayanan publik. Hal ini menyiratkan bahwa efektivitas pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan kinerja masing-masing pegawai, sehingga menekankan pentingnya mempertahankan standar kinerja yang tinggi bagi mereka yang memberikan pelayanan publik[18].

Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediatornya

Pengujian hipotesis (H7) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik nilai T-statistic sebesar 2,55 dan P-value sebesar 0,001. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan kinerja pegawai sebagai mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya berdampak langsung terhadap pelayanan publik tetapi juga

mempunyai pengaruh tidak langsung melalui mediasi terhadap kinerja pegawai. Temuan tersebut memberikan implikasi bahwa ketika pegawai menunjukkan tingkat kinerja yang tinggi, maka pengaruh positif kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin kuat. Hal ini menyoroti pentingnya peran kinerja pegawai sebagai mediator dalam menerjemahkan kepuasan masyarakat menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik[19].

Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Publik Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediatormya .

Pengujian hipotesis (H8) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 4,483 dan P-value sebesar 0,000 . Penelitian tersebut mendukung hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap pelayanan publik, dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang positif tidak hanya berdampak langsung terhadap pelayanan publik namun juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menggarisbawahi pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang kondusif karena tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai namun juga terhadap kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediatormya .

Pengujian hipotesis (H9) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 2,88 dan P-value sebesar 0,009 . Temuan tersebut memperkuat hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara motivasi kerja dan pelayanan publik, dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya. Hal ini menyiratkan bahwa lingkungan kerja yang dikelola dengan baik dan menciptakan kondisi yang menguntungkan akan menghasilkan karyawan yang termotivasi dan produktif, yang pada akhirnya menghasilkan kinerja kerja yang lebih tinggi. Penelitian ini menekankan efek cascading motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang

dimediasi oleh peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menyoroti keterkaitan motivasi pegawai, kinerja, dan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Publik Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediator

Pengujian hipotesis (H10) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 5,52 dan P-value sebesar 0,005 . Penelitian tersebut mendukung hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan pelayanan publik, dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya disiplin kerja di kalangan pegawai tidak hanya secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun juga secara tidak langsung meningkatkannya melalui peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini menggarisbawahi peran disiplin kerja sebagai faktor kunci yang berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan, yang dimediasi oleh kinerja masing-masing pegawai[20].

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik Dengan Kinerja Pegawai Sebagai Mediator

Pengujian hipotesis (H11) menunjukkan dapat diterima. Berdasarkan uji statistik diperoleh nilai T-statistic sebesar 3,25 dan P-value sebesar 0,011 . Hasil penelitian ini menguatkan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan dan pelayanan publik, dengan kinerja pegawai sebagai mediasinya. Artinya, kualitas kepemimpinan yang baik tidak hanya berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik, namun juga secara tidak langsung mempengaruhi melalui peningkatan kinerja pegawai. Studi ini menyoroti peran penting kepemimpinan yang efektif dalam membentuk kinerja pegawai, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap penyampaian layanan publik berkualitas tinggi. Hal ini menekankan pentingnya menumbuhkan kepemimpinan yang kuat dalam organisasi demi perbaikan hasil pelayanan publik[21].

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat,

lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, kinerja pegawai dan pelayanan publik, mengalami kriteria signifikansi sebesar 7% dan nilai faktor loading pada masing-masing variabel melebihi 0,7. Oleh karena itu, konstruk ini dianggap valid dan memenuhi kriteria standar validitas, karena setiap indikator mempunyai loading faktor yang melebihi ambang batas 0,7.

Berdasarkan perhitungan, nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa sebagian besar variansi indikator suatu konstruk dapat dijelaskan oleh konstruk itu sendiri, dan bukan oleh faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, hasil tersebut memberikan dukungan terhadap keyakinan bahwa indikator yang digunakan secara valid mengukur konstruk yang dimaksudkan dalam model penelitian.

Reliabilitas Komposit dan Cronbach's Alpha adalah dua metode umum yang digunakan untuk mengukur reliabilitas konsistensi internal. Nilai yang lebih tinggi dari 0,70 dianggap cukup baik dan menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel dalam mengukur konstruk yang dimaksudkan. Dengan demikian, hasil tersebut menegaskan bahwa instrumen atau variabel yang digunakan dalam penelitian mempunyai tingkat konsistensi internal yang memadai.

Dari hasil uji Koefisien Jalur dan Pengaruh Tidak Langsung dapat disimpulkan bahwa mulai dari kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, dan kepemimpinan sebagai hipotesis dianggap signifikan dan sebagai mediasi diterima. Maka dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam

E. Rekomendasi

Saran yang dapat diberikan kepada Mal Pelayanan Publik (MPP) bahwa untuk terus memberikan pelayanan yang baik untuk selalu menjaga kepuasan masyarakat, lingkungan kerja yang nyaman, motivasi kerja yang positif, dan berdampak bagus terhadap disiplin kerja kepada pegawai dengan harapan

dapat menumbuhkan kepemimpinan dalam diri karyawan agar karyawan dapat terus mengoptimalkan pekerjaannya serta meningkatkan kinerja pegawai.

Dan saran bagi peneliti selanjutnya adalah bahwa dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan mengembangkan pengetahuan dengan mengaplikasikan teori-teori sesuai dengan permasalahan kepuasan masyarakat, lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja dan kepemimpinan. Sekaligus dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya.

F. Referensi

- [1] A. S. Salma and R. E. Nawangsari, "Kualitas Pelayanan Publik Padamalpelayanan Publikqualityof Public Serviceat Public Service Mall," *J. Kebijak. Publik*, vol. 13, no. 2, pp. 170–178, 2022.
- [2] Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur," *J. PPS UNISTI*, vol. 1, no. 2, pp. 13–22, 2019, doi: 10.48093/jiask.v1i2.8.
- [3] D. R. Prakoso, S. E. Astuti, and I. Ruhana, "Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT. AXA Financial Indonesia Cabang Malang)," *J. Ilm. Pariwisata dan Bisnis*, vol. 1, no. 12, pp. 1–10, 2022, doi: 10.22334/paris.v1i12.268.
- [4] R. Farid and G. Luvia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Retensi Karyawan pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Batam," *J. Mirai Manag.*, vol. 7, no. 3, pp. 21–29, 2022.
- [5] J. S. Syaputra, Sujianto, and D. Mashur, "Gaya Kepemimpinan Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru," *Birokrasi Pemerintah. Drh.*, vol. 5, no. 3, pp. 190–200, 2023.
- [6] H. M. Ahda and N. Hidayah, "Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Keterikatan dan Kinerja Perawat," *J. Kepemimp. dan Manaj. Keperawatan*, vol. 4, no. 2, pp. 183–198, 2021, doi: 10.32584/jkkm.v4i2.1221.

- [7] Sugiyono, "Statistik untuk penelitian," *Bandung CV Alif*, pp. 1–14, 2019.
- [8] L. K. Harahap, "Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square)," *Fak. Sains Dan Teknol. Uin Walisongo Semarang*, vol. 1, no. 1, 2018.
- [9] D. R. Rahadi, "Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS- SEM)," in *CV.Lentera Ilmu Madani*, 2023.
- [10] S. G. Fanuel and Supriyanto, "the Influence of Brand Ambassador and Brand Image on Purchase Decisions in Tokopedia E-Commerce," *Int. J. Econ. Educ. Entrep.*, vol. 3, no. 2, pp. 368–376, 2023.
- [11] A. A. Wirawan, H. Sjahrudin, and N. Razak, "Pengaruh Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Lamuna Coffee di Kabupaten Bone," *J. Organ. Dan Manaj.*, vol. 10, no. 1, pp. 15–26, 2019.
- [12] Alvin, P. Nastiti, and E. Marsella, "Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna pada Shopee Games Menggunakan," *Edu Komputika*, vol. 10, no. 43, pp. 38–45, 2023.
- [13] Y. Yuswardi and I. Wanto, "Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya pada Karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Batam," *Jesya (Jurnal Ekon. Ekon. Syariah)*, vol. 5, no. 1, pp. 920–926, 2022, doi: 10.36778/jesya.v5i1.670.
- [14] A. Setyawan, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai di Batam dan Karimun)," *J. Account. Manag. Innov.*, vol. 2, no. 1, pp. 67–89, 2018.
- [15] Yuswardi and Chrisjunianti, "SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Pelatihan dan Praktik Manajemen Talenta Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur Elektronik di Batam dengan Keterlibatan Karyawan sebagai Mediasi Abstrak," *SEIKO J. Manag. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 289–299, 2022, doi: 10.37531/sejaman.v4i3.2573.
- [16] Arwin, A. K. Kenedi, Y. Anita, and C. Handrianto, "The Design Of Covid-19 Disaster Mitigation E-Module For Students Of Grades 1 in Primary School," *Proc. 6th Int. Conf. Early Child. Educ. (ICECE-6 2021)*, vol. 668, pp. 172–176, 2022, doi: 10.2991/assehr.k.220602.036.
- [17] S. F. Cakir and Z. Adiguzel, "Analysis of Leader Effectiveness in Organization and Knowledge Sharing Behavior on Employees and Organization," *SAGE Open*, vol. 10, no. 1, pp. 1–15, 2020, doi: 10.1177/2158244020914634.
- [18] A. R. Elkesaki, D. R. Oktaviani, and P. M. Setyaherlambang, "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung," *J. Caraka Prabhu*, vol. 5, no. 1, pp. 69–90, 2021, doi: 10.36859/jcp.v5i1.456.
- [19] B. Dharma, S. H. B. Meliala, and S. D. Yulinda, "PENGARUH PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS INDF PERIODE 2019 – 2021 (Studi Pada PT. Indofood Sukses Makmur Tbk)," *J. Manaj. dan Ekon. Kreat.*, vol. 1, no. 1, pp. 226–237, 2022, doi: 10.59024/jumek.v1i1.44.
- [20] N. D. Antika and J. Dwiridotjahjono, "Pengaruh Disiplin, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perum Bulog Kantor Wilayah Jawa Timur," *Reslaj Relig. Educ. Soc. Laa Roiba J.*, vol. 4, no. 3, pp. 516–527, 2022, doi: 10.47467/reslaj.v4i3.805.
- [21] I. G. P. Artawan, I. W. Widnyana, and I. G. A. T. Kusuma, "The effect of service quality to build taxpayer trust and satisfaction on increasing taxpayer compliance in Gianyar Regency," *Int. J. Contemp. Res. Rev.*, vol. 11, no. 09, pp. 21868–21883, 2020.