



# Plagiarism Checker X - Report

Originality Assessment

24%



Overall Similarity

**Date:** Jun 24, 2024

**Matches:** 3114 / 13129 words

**Sources:** 127

**Remarks:** High similarity detected, please make the necessary changes to improve the writing.

**Verify Report:**

Scan this QR Code



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SEMANGAT KERJA TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DENGAN KECERDASAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA KANTOR CAMAT TILATANG KAMANG

TESIS

Disusun Oleh :

SUWARDI

NIM: 22211056

Konsentrasi : Managemen Sumber Daya Manusia

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS (ITB)

HAJI AGUS SALIM BUKITTINGGI

TAHUN 2024

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan suatu wadah berkumpulnya individu yang mana setiap individu tersebut memiliki tujuan bersama untuk melakukan tindakan bersama. Organisasi

menggunakan manajemen sebagai alat untuk mengelola, menggerakkan, mengontrol, mengendalikan individu dalam rangka melakukan tindakan-tindakan organisasi untuk mencapai keunggulan optimal. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) kini menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat vital bagi kesuksesan organisasi. Sumber daya manusia mampu membuat strategi dan inovasi dengan efektif dan efisien (Hasibuan, 2019).

9 Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan. Menurut (Mangkunegara, 2019), 58 mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan bila 106 diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, kepuasan masyarakat ditentukan oleh persepsi masyarakat atas performance jasa dalam memenuhi harapannya. Masyarakat 98 merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui.

Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur bagi keberhasilan pelayanan publik yang diberikan, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat. 82 Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan client, yaitu mendudukan diri bahwa negara yang yang membutuhkan pelayanan membutuhkan birokrasi. 23 Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independent dan dapat menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya. Hal yang saat ini seringkali menjadi masalah dalam kaitannya antara pemerintah daerah dan masyarakat adalah dalam 87 pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. 23 Kualitas dan pelayanan pemerintah semakin ditantang untuk semakin optimal dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan kemasyarakat. Kepuasan masyarakat bergeser kearah birokrasi pemerintah dalam rangka pelayanan publik, karena 9 peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah

sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu,

83 pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih

kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan

melayani pelanggan tetapi melayani warga Negara.

2 Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan

karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan

yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena

masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun

kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat

yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam

bentuk kinerja. 72 Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan

keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima

pelayanan. 24 Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut

pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara

lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi

proses, lingkungan, dan manusia.

28 Salah satu contoh karena sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur

yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan,

kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi 2 kualitas

pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu

pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlunya penerapan komputerisasi agar dapat

menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat

masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap

masyarakat menjadi lebih baik, pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur

pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan

cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai

kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan

keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai 84 harus selalu

meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus lebih tanggap serta memahami keluhan

masyarakat. 43 Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Berikut adalah hasil survey awal 10 orang tentang kepuasan masyarakat

Kecamatan Tilatang Kamang.

Tabel I.1 Survey awal Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tilatang Kamang

No

Pertanyaan

Puas

Tidak Puas

1

Pelayanan yang diberikan kecamatan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat

3

7

2

Kemampuan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat bagus

4

6

3

Petugas pelayanan sangat cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

6

4

4

Petugas pelayanan dapat berkomunikasi dengan baik didalam melayani

3

7

Total

16

24

Sumber : Kantor Camat Tilatang Kamang, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih rendahnya kepuasan masyarakat Kecamatan Tilatang Kamang terhadap pelayanan yang diberikan kecamatan, hal ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. 38 Pelayanan

merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Tilatang Kamang yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di

kantor Camat Tilatang Kamang secara umum dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel I.2 Jenis dan Bentuk-Bentuk Pelayanan Pada Kantor Camat Tilatang Kamang

No

Bentuk Pelayanan

1

Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP)

2

Surat Rekomendasi

3

Legalisir

4

Surat-surat dari Nagari (surat yang dibuat Nagari dan mengetahui Camat

5

Membantu masyarakat dalam pengurusan beasiswa

6

Membantu masyarakat dalam pengurusan BPJS

Sumber : Kantor Camat Tilatang Kamang, 2024

Fenomena lain yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat pada kantor Kantor Camat Tilatang Kamang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai, seperti organisasi dan tata kelola pemerintahan masih belum maksimal dalam menjalankan fungsinya, kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal, semangat kerja pegawai yang masih rendah, dan kecerdasan sosial pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat masih rendah. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kecamatan disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semangat kerja pegawai yang rendah dalam melayani kebutuhan masyarakat dan kecerdasan sosial masih minim.

Faktor pertama adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan akan tampak lebih sempurna jika pegawai merasa puas terhadap pekerjaan yang mereka emban dan pegawai akan merakan senang dalam melayani masyarakat. Sesuai dengan penelitian (Disti & Ratnawili, 2020), (Firmansyah, 2020) dan (Lindasari et al., 2022)

diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat. Dari pengamatan yang penulis lakukan <sup>1</sup> di Kantor Camat Tilatang Kamang

, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan,

Keterampilan dan pengetahuan pegawai terkait pelayanan yang masih rendah hal ini dapat

diketahui masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas <sup>83</sup> layanan yang diberikan

oleh petugas kepada masyarakat yang datang. Kurang tanggapnya pegawai dalam

memberikan layanan kepada masyarakat dimana para pegawai kurang aktif mengarahkan

masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan di Kecamatan, dimana para pegawai

cenderung menunggu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tanpa ada

inisiatif untuk menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke Kecamatan. Masih

minimnya kemampuan pegawai yang berkualitas baik dalam bidang informasi dan

teknologi (IT) yang dimiliki oleh Kecamatan terutama dalam mengaplikasikan sistem

pelayanan berbasis teknologi yang sudah mulai diterapkan, <sup>83</sup> hal ini dapat dilihat dari

kebijakan pelayanan di Kecamatan yang masih membutuhkan dokumen-dokumen tertulis kepada masyarakat yang mengurus perizinan atau perekaman data KTP, pemberian rekomendasi KK dan Akte Catatan Sipil dan lainnya.

Faktor kedua semangat kerja. Semangat kerja pegawai sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi, pegawai akan memiliki kemauan dan kesenangan dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya sebagai pegawai. Pikiran dan tindakan pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi akan tercurah untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik dalam waktu yang relatif lebih singkat. 25 Pegawai yang mempunyai semangat tinggi dalam bekerja tentunya tidak akan menyerah jika menemui masalah dalam bekerja, dengan semangat kerja yang dimiliki pegawai maka akan membuat para pegawai saling bekerja sama, tolong menolong antar rekan kerja, dan tidak saling menjatuhkan dalam bekerja.

Semangat kerja merupakan masalah yang penting dikelola dengan baik oleh organisasi, karena dalam hal ini semangat kerja memberikan dampak yang cukup serius dalam proses pencapaian tujuan suatu organisasi. Penelitian (Saputra & Sigalingging, 2021), (Yanti & Oemar, 2019) dan (Mulyadi & Siswanto, n.d.) diperoleh kesimpulan bahwa semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dari pengamatan yang penulis lakukan 1 di Kantor Camat Tilatang Kamang, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan semangat kerja, Rendahnya semangat kerja dapat dilihat dari tingkat kehadiran kerja yang rendah, keterlambatan kerja yang tinggi. Masalah-masalah ini terjadi karena semangat kerja yang rendah yang dirasakan oleh pegawai, sehingga mereka merasa tidak nyaman untuk berada di kantor, selalu terlambat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan tidak hati-hati dan teliti dalam bekerja sehingga menimbulkan angka kerusakan, karna tidak adanya semangat dalam melakukan suatu pekerjaan. adanya keluhan kesah dari pegawai mengenai hubungan sesama rekan kerja yang kurang mendukung dalam melaksanakan pekerjaan.

Faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kecerdasan sosial.

Kecerdasan sosial merupakan kemampuan seorang ketika berinteraksi dengan orang lain



atau bisa dikatakan kemampuan seorang pegawai dengan pegawai yang lain. Kecerdasan sosial ialah kemampuan seseorang dalam memahami orang lain dan berinteraksi dengan orang lain. Kecerdasan sosial ini mencakup kesadaran individu tentang apa yang dirasakannya terhadap orang lain, lalu kemudian apa yang dilakukannya dengan kesadaran itu penting seorang yang bekerja melayani masyarakat demi kenyamanan masyarakat memiliki kemampuan bersosial yang baik. Penelitian (Nurjaya, 2021), (Wirawan, 2019) dan (Febyansah & Suryani, 2023) menunjukkan bahwa kecerdasan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Fenomena selanjutnya adalah tingkat kecerdasan sosial pegawai cukup rendah dikarenakan pegawai tidak mengindahkan dan melaksanakan SOP sesuai yang telah ditentukan. Kemampuan pegawai yang rendah untuk memahami perasaan, pemikiran dan perilaku orang lain. Rendahnya penyelesaian konflik yang terjadi antar sesama pegawai.

Peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang ?
2. Bagaimana pengaruh semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang ?
4. Bagaimana pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan pada Kantor Camat Tilatang Kamang ?
5. Bagaimana pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan pada Kantor Camat Tilatang Kamang ?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan

kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang ?

7. Bagaimana pengaruh semangat terhadap kepuasan dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai <sup>9</sup> dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai <sup>1</sup> Kantor Camat Tilatang Kamang
2. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
4. Untuk mengetahui pengaruh semangat terhadap kepuasan pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
5. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan terhadap kepuasan pada Kantor Camat Tilatang Kamang
6. <sup>117</sup> Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
7. Untuk mengetahui pengaruh semangat terhadap kepuasan dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai <sup>1</sup> Kantor Camat Tilatang Kamang

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini merupakan evaluasi terhadap pengetahuan teoritis yang telah penulis dapatkan selama masa studi dan menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan, semangat kerja, kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

##### 1. Bagi Instansi

Sebagai bahan evaluasi atas kualitas pelayanan, semangat kerja dan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat <sup>1</sup> Kantor Camat Tilatang Kamang .

##### 2. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan peneliti dalam bangku perkuliahan jurusan manajemen.

##### 3. Bagi Perpustakaan Kampus

Sebagai bahan tambahan untuk perpustakaan tentang variabel kualitas pelayanan, semangat kerja, kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat

##### 4. Bagi Akademisi dan Peneliti

Sebagai bahan rujukan untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Teoritis

##### 2.1.1 Kepuasan masyarakat

Menurut (Saepudin & Djati, 2019) perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. <sup>14</sup> Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dan kondisi kerja kurang ideal, dan sebagainya. Kepuasan masyarakat <sup>36</sup> adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. <sup>52</sup> Dengan kata lain kepuasan masyarakat mencerminkan bagaimana

kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan kita.

Menurut (Bahri & Tupti, 2020) kepuasan masyarakat adalah <sup>118</sup> perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. <sup>14</sup> Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dan kondisi kerja kurang ideal, dan semacamnya.

Menurut (Aprillina & Razak, 2021) kepuasan masyarakat <sup>64</sup> sebagai evaluasi seseorang atas pekerjaannya dan konteks pekerjaan. Merupakan penilaian terhadap karakteristik pekerjaan, lingkungan kerja, dan pengalaman emosional di pekerjaan yang dirasakan.

Menurut (Lestari et al., 2018) kepuasan masyarakat adalah respon efektif atau emosional terhadap berbagai aspek dari pekerjaan seseorang. Kepuasan masyarakat <sup>31</sup> merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Kepuasan masyarakat <sup>36</sup> adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja.

#### 2.1.1.1 Bentuk-Bentuk atau Kategori Kepuasan masyarakat

Menurut (Saepudin & Djati, 2019) kepuasan masyarakat mempunyai beberapa bentuk atau kategori yaitu :

##### 1. Pay Satisfacion

Mencerminkan isi hati pegawai apa yang mereka rasakan dan yang akan mereka dapatkan kedepannya.

##### 2. Promotion Satisfaction

Mencerminkan isi dalam diri pegawai tentang rencana instansi untuk kemajuan pegawai.

##### 3. Supervision Satisfaction

Mencerminkan kperilaku atasan dalam memberikan contoh kepada bawahan.

##### 4. Coworker Satisfaction

Mencerminkan hubungan rekan kerja dengan pegawai, keadaan dalam bekerja saling membantu dalam bekerja.

## 88 5. Satisfaction With The Work Itself

Mencerminkan tugasnya menantang, menarik, dihormati, memanfaatkan keterampilan penting yang bagus dan terampil dalam bekerja.

## 6. Altruism

Merupakan membantu rekan kerja dalam kesulitan.

## 7. Status

Menyangkut memiliki kekuasaan yang tinggi terhadap diri pegawai.

## 13 8. Environment

Lingkungan menunjukkan lingkungan baik dapat menciptakan quality of worklife di tempat pekerjaan.

### 2.1.1.2 Mengukur Kepuasan masyarakat

Dalam buku (Bahri & Tupti, 2020) mengemukakan pandangan beberapa pakar tentang komponen atau unsurkepuasan masyarakatyaitu :

#### 1. 13 Pandangan Colquitt, LePine dan Wesson

Ada dua unsur yang terkandung dalam kepuasan masyarakat yaitu: value fulfillment dan satisfaction with the work itself

#### 2. 108 Pandangan Kreitner dan Kinicki

Menurut mereka unsur yang menjadi penyebab kepuasan masyarakat adalah need fulfillment, discrepancies, value attainment, equity, dispositional.

#### 3. Pandangan Schermerhorn dkk

Mengemukakan bahwa kepuasan masyarakat 13 dapat diketahui melalui observasi dan interpretasi secara berhati-hati tentang apa yang dikatakan dan dilakukan orang sambil melakukan pekerjaan

### 2.1.1.3 Hubungan Kepuasan masyarakat dengan Perilaku

Menurut (Lestari et al., 2018) terdapat beberapa hubungan yaitu:

#### 1. Job satisfaction dengan job performance

Orang 118 yang mempunyai tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi cenderung

mempunyai tingkat kinerja tugas lebih tinggi, tingkat citizenship behavior lebih tinggi dan tingkat perilaku kontra produktif lebih rendah.

## 2. Job satisfaction dengan organizational commitment

Orang yang mempunyai tingkat kepuasan masyarakat lebih tinggi.

## 3. Job satisfaction dengan customer satisfaction

Meningkatkan kepuasan pekerja dan loyalitas.

## 4. Job satisfaction dengan absenteeism

Kita dapat menemukan pekerja yang memuaskan.

## 5. Job satisfaction dengan turnover

Hubungan antara Job satisfaction dengan turnover lebih kuat dari pada antar satisfaction dengan absenteeism, hubungan ini juga dipengaruhi oleh alternatif pekerjaan.

## 6. Job satisfaction dengan work deviance

Ketidakpuasan kerja dan hubungan antagonistik dengan rekan kerja memprediksi variasi perilaku yang tidak diinginkan organisasi termasuk usaha membentuk perserikatan penyalahgunaan bahan.

## 7. Job satisfaction dengan life satisfaction

Kepuasan hidup mencerminkan tingkatan dimana pekerja merasakan perasaan bahagia dengan kehidupan kerja mereka.

### 2.1.1.4 Indikator Kepuasan masyarakat

Menurut (Aprillina & Razak, 2021) indikator kepuasan masyarakat adalah 8 sebagai berikut :

#### 1. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di

samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

## 2. <sup>6</sup> Gaji atau upah yang pantas

Gaji diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai dan akan diberikan sesuai ketentuan yang sudah berlaku.

## 3. Rekan kerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan interaksi sosial. Oleh <sup>65</sup> karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung mengarah ke kepuasan masyarakat yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

### 2.1.2 Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2018) kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi. <sup>76</sup> kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Ibrahim & Thawil, 2019) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Suatu <sup>47</sup> tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut (Nurullah et al., 2020) pelayanan <sup>59</sup> adalah suatu kegiatan seperti membantu, mempersiapkan, dan merawat apapun yang berupa barang atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan.

Menurut (Anam & Mukaffi, 2020) kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang memberikan manfaat dan kepentingan umum dengan mutu maksimal dan dapat memenuhi kepuasan pengguna Layanan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau organisasi kepada orang lain atau masyarakat untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan orang tersebut dalam waktu yang sesingkat mungkin untuk memberikan rasa kepuasan pada orang yang menerima pelayanan.

#### 2.1.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Ibrahim & Thawil, 2019) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, 1) Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 4 5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletekatika).
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 4 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin,



sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, <sup>32</sup> lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti <sup>32</sup> parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

#### 2.1.2.2 Kesenjangan Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2018) terdapat beberapa kesenjangan dalam proses pelayanan yaitu :

##### 1. Kesenjangan persepsi manajemen

<sup>73</sup> Adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan <sup>33</sup> ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan <sup>66</sup> manajemen.

##### 2. Kesenjangan spesifikasi kualitas

Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan <sup>10</sup> terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.

##### 3. Kesenjangan penyampaian pelayanan

<sup>119</sup> Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (service delivery).

Kesenjangan <sup>99</sup> ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor : (1) ambiguitas peran, (2) konflik peran, (4) kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai, (5) sistem pengendalian dari atasan, (6) perceived control, (7) teamwork,

##### 4. Kesenjangan <sup>39</sup> komunikasi pemasaran

Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran.

##### 5. Kesenjangan dalam pelayanan

<sup>68</sup> Perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, <sup>69</sup> bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

#### 2.1.2.3 <sup>16</sup> Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Lupiyoadi, 2018) terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

##### 1. Berwujud (tangibles)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampaan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

##### 2. Reliabilitas

<sup>15</sup> Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

##### 3. Ketanggapan (responsiveness)

Suatu kemauan penyampaian informasi yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

##### 4. Jaminan dan kepastian (assurance)

Pengetahuan terdiri dari beberapa <sup>110</sup> komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), semangat kerja (competence), dan sopan santun (courtesy).

##### 5. Empati (empathy)

<sup>15</sup> Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan

kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### 2.1.3 6 Semangat Kerja

Menurut (Hasibuan, 2019) semangat kerja adalah rasa gairah dalam diri yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi dan dapat menjadikan jabatan kita ditingkatkan karena hasil kerja bagus. Indikasi 29 turunnya semangat kerja dapat dilihat dari rendahnya produktivitas, tingkat absensi yang tinggi, tingkat perputaran karyawan yang tinggi, tingkat kerusakan yang naik, kegelisahan dimana-mana, tuntutan yang sering terjadi, dan pemogokan.

Menurut (Anggraina et al., 2022) semangat kerja adalah rasa bangga dalam diri untuk menyelesaikan kerja sesuai dengan ketentuan instansi. 3 Semangat kerja atau moril adalah kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

Menurut (Sukarta & Lestari, 2019) semangat kerja adalah semangat dalam diri baik dari luar juga yang mampu membuat pegawai semangat kerja mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. 70 Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan dimana semangat kerja adalah merupakan kemauan dan kesenangan yang mendalam dilakukan.

Menurut (Annida et al., 2020) semangat kerja 11 menunjukkan sejauh mana karyawan bergairah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan.

Semangat kerja 67 dapat dilihat dari kehadiran, kedisiplinan, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan dan tanggung jawab. Peranan sumber daya manusia dalam perusahaan sangat penting dalam terciptanya kelangsungan kinerja perusahaan.

21 Semangat kerja adalah perwujudan dari sikap seseorang dalam melakukan pekerjaan dengan kemauan dan kesenangan sehingga segala pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik.

#### 2.1.3.1 Faktor-faktor 6 yang Mempengaruhi Semangat Kerja

Menurut (Hasibuan, 2019) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja yaitu sebagai berikut :

##### 1. Absensi

Karena absensi menunjukkan ketidakhadiran karyawan dalam tugasnya. 17 Hal ini termasuk waktu yang hilang karena sakit, kecelakaan dan pergi meninggalkan pekerjaan karena alasan pribadi tanpa diberi wewenang. yang tidak diperhitungkan sebagai absensi adalah diberhentikan untuk sementara, tidak ada pekerjaan, cuti yang sah libur dan pemberhentian kerja.

## 2. Kerja sama

Kerja sama dalam bentuk tindakan kolektif seseorang terhadap orang lain. 11 Kerjasama dapat dilihat dari kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan kerja atau dengan atasan mereka berdasarkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain 48 itu, kerjasama dapat dilihat dari kesediaan untuk saling membantu di antara rekan sekerja sehubungan dengan tugas-tugasnya dan terlihat keaktifan dalam kegiatan organisasi.

## 3. Kepuasan masyarakat

Rasa senang dalam diri pegawai untuk dapat berkerja sama dengan atasan dan dengan rekan kerja.

## 4. Kedisiplinan

Kedisiplinan sebagai suatu sikap dan tingkah laku yang sesuai peraturan organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Dalam prakteknya 11 bila suatu organisasi telah mengupayakan sebagian besar dari peraturan-peraturan yang ditaati oleh sebagian besar karyawan, maka kedisiplinan telah dapat ditegakkan dan harus dapat di terapkan di perusahaan.

### 2.1.3.2 Pentingnya Semangat Kerja

Menurut (Sukarta & Lestari, 2019) 77 ada beberapa alasan pentingnya semangat kerja bagi organisasi atau perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. 49 Dengan adanya semangat kerja yang tinggi dari karyawan maka pekerjaan yang diberikan kepadanya atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat dan lebih cepat.

3 2. Dengan semangat kerja yang tinggi, tentunya dapat mengurangi angka absensi (bolos) atau tidak bekerja karena malas.

3. Dengan semangat kerja yang tinggi, pihak organisasi atau perusahaan memperoleh keuntungan dari sudut kecilnya angka kerusakan, karena seperti diketahui bahwa semakin tidak puas dalam bekerja, semakin tidak bersemangat dalam bekerja, maka semakin besar pula angka kerusakan

4. <sup>21</sup> Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja atau karyawan akan merasa betah (senang) bekerja, dengan demikian kecil kemungkinan karyawan tersebut akan pindah bekerja ketempat lain, dengan demikian berarti <sup>70</sup> semangat kerja yang tinggi akan dapat menekan angka perpindahan tenaga kerja atau labour turn over.

5. <sup>3</sup> Dengan semangat kerja yang tinggi juga dapat mengurangi angka kecelakaan, karena karyawan yang mempunyai semangat kerja yang tinggi mempunyai kecenderungan bekerja dengan hati-hati dan teliti, sehingga sesuai dengan prosedur kerja yang ada di organisasi atau persahaan tersebut.

#### 2.1.3.3 <sup>6</sup> Aspek-aspek Semangat Kerja

Menurut (Annida et al., 2020) terdapat beberapa aspek-aspek semangat kerja yaitu:

##### 1. Afektif (Affective)

<sup>27</sup> Menyelesaikan tugasnya dengan baik atau dilibatkan dan dimintai pendapat dalam rapat organisasi. Kemudian, afektif yang rendah yaitu individu merasa tidak adil apabila hasil kerjanya di kritik atau tidak dipuji sesuai dengan harapannya.

##### 2. Tujuan masa depan (Future/goals)

Tema-tema utama dari tujun masa depan yaitu pandangan masa depan dan kemajuan (progres). <sup>22</sup> Kemudian contoh dari tujuan masa depan yang tinggi adalah karyawan atau individu memiliki ketertarikan dan kejelasan terkait pandangan masa depan. Selain itu, contoh dari masa tujuan masa depan yang rendah yaitu karyawan atau individu merasa tidak mengalami kemajuan atau merasa gagal dalam mencapai targetnya maupun target organisasi.

##### 3. Interpersonal

Tema-tema <sup>45</sup> utama dari interpersonal yaitu pengaruh orang lain dan hubungan dengan orang lain. Adapun pengaruh orang lain didapatkan dari kontribusi, kerja sama, perasaan

bangga, dan pekerjaan yang menarik. 22 Kemudian, hubungan dengan orang lain didapatkan dari kohesi, atmosfir organisasi yang baik, dan menolong orang lain.

#### 2.1.3.4 Indikator Semangat Kerja

Menurut (Anggraina et al., 2022) terdapat beberapa indikator semangat kerja yaitu sebagai berikut :

##### 1. Produktivitas kerja

Menurutnya hasil kerja yang diperoleh lebih bagus dan dapat meningkatkan kualitas kerja

##### 2. Tingkat absensi

Kepatuhan terhadap suatu aturan dan datang pergi kantor tepat waktu, menyelesaikan kerja sesuai waktu yang ditetapkan.

##### 3. Labour turn over

Karyawan yang keluar masuk kerja tidak terlalu banyak dan banyak yang bertahan dengan instansi tepat mereka kerja.

##### 4. Tingkat kerusakan

6 Meningkatnya tingkat kerusakan sebenarnya menunjukkan bahwa perhatian dalam pekerjaan berkurang. Selain itu dapat juga terjadi kecerobohan dalam pekerjaan dan sebagainya. Dengan naiknya tingkat kerusakan merupakan indikasi yang cukup kuat bahwa semangat kerja telah menurun.

##### 5. Kegelisahan

Rasa was-was dalam diri untuk meningkatkan hasil kerja karena kurangnya dukungan orang dalam ataupun dari pihak luar

#### 2.1.4 Kecerdasan Sosial

Menurut (Simamora, 2019) kecerdasan sosial adalah ukuran kemampuan diri seseorang dalam pergaulan 90 di masyarakat dan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang-

orang di sekeliling atau sekitarnya. Mengungkap kecerdasan 62 sosial merujuk pada

spektrum yang merentang dari secara instan merasakan keadaan batinlah orang lain

sampai memahami perasaan dan pikirannya, untuk mendapatkan situasi sosial yang rumit

Menurut (Sedarmayanti, 2019) kecerdasan <sup>12</sup> sosial adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan dengan orang lain. <sup>79</sup> Ukuran kemampuan diri seseorang dalam pergaulan di masyarakat dan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang-orang disekitarnya.

Menurut (Widodo, 2018) kecerdasan sosial adalah orang yang mampu memahami, berinteraksi, dan berhubungan baik dengan orang lain. Kecerdasan sosial meliputi memahami orang lain, kemampuan sosial, dan keterampilan menjalin hubungan. <sup>12</sup> Kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerjasama.

Menurut (Mangkunegara, 2019) kecerdasan <sup>20</sup> adalah kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah atau menciptakan sebuah hasil yang berharga dalam satu atau beberapa dalam lingkungan dan budaya masyarakat. <sup>12</sup> Kecerdasan sosial adalah kemampuan individu dalam menjalin pengaruh dengan orang lain.

Dari uraian <sup>20</sup> di atas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan sosial adalah kemampuan seseorang dalam berinteraksi, bergaul, memahami dan bekerja sama dengan orang lain dalam situasi yang berbeda-beda dengan menggunakan keterampilan-keterampilan sosial yang dimiliki.

#### 2.1.4.1 Aspek-aspek Kecerdasan Sosial

Menurut (Simamora, 2019) terdapat beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi kecerdasan sosial yaitu :

##### 1. <sup>12</sup> Kesadaran sosial

Kesadaran sosial keadaan batin orang lain sehingga mengerti perasaan dan pikiran orang lain.

##### 2. Fasilitas sosial

Fasilitas sosial didasari oleh kesadaran sosial yang memungkinkan untuk berinteraksi secara efektif, dengan kata lain kesadaran sosial membutuhkan sebuah sarana dalam pelaksanaannya melalui fasilitas sosial.

#### 2.1.4.2 Karakteristik Kecerdasan Sosial

Menurut (Widodo, 2018) terdapat beberapa karakteristik kecerdasan sosial yaitu sebagai berikut 91 :

1. Mampu mengembangkan dan menciptakan relasi sosial baru secara efektif.
- 100 2. Mampu berempati dengan orang lain atau memahami orang lain secara total
3. Mampu mempertahankan relasi sosialnya secara efektif
4. Mampu menyesuaikan dirinya secara efektif
5. Mampu memecahkan masalah yang terjadi dengan relasi sosialnya.
6. Memiliki ketrampilan komunikasi yang mencakup ketrampilan mendengarkan, berbicara efektif dan menulis secara efektif

#### 2.1.4.3 Indikator Kecerdasan Sosial

Menurut (Sedarmayanti, 2019) terdapat beberapa indikator kecerdasan sosial yaitu sebagai berikut :

1. Situational Awareness (Memahami hak-hak orang lain)  
Kemampuan memahami, peka, peduli dan tanggap terhadap kondisi lingkungan sekitar.
2. Presence (Kemampuan membawa diri)  
Kemampuan membawa diri, yaitu kemampuan seseorang dalam etika berpenampilan, berbicara atau berkomunikasi verbal, termasuk gerakan tubuh ketika sedang berbicara dan mendengarkan pembicaraan orang lain, atau komunikasi non verbal.
3. Authenticity (Jujur dan dipercaya)  
Sinar yang terpencar dari perilaku seseorang yang membuat pihak lain menilai apakah orang itu layak dipercaya, jujur, terbuka, dan tulus.
4. Clarity (Kemampuan untuk mengajak dan menyakinkan seseorang)  
Kemampuan seseorang dalam menyampaikan gagasan secara jelas dan persuasif sehingga orang lain bisa menerima tanpa merasa terpaksa.
5. Emphaty (Rasa empati)  
Kemampuan untuk memahami kebutuhan dan pemikiran orang lain, mendengarkan dan memahami perasaan dan kondisi orang lain.



## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini penulis melakukan berbagai peninjauan pada penelitian terdahulu untuk menjadi acuan bagi penulis untuk menyelesaikan proposal ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu tersebut dapat dilihat pada tabel berikut 123 ini :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No

Nama dan Tahun Peneliti

Judul

Penelitian

Hasil

Penelitian

Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

1

(Supriyanto, 2023)

Pengaruh kecerdasan sosial dan kreativitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Pegawai Generasi Y Di Sekretariat Daerah Kabupate Blora

Kecerdasan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Penelitian terdahulu meneliti variabel bebas kreativitas pegawai, sedangkan penelitian

sekarang meneliti variabel bebas kecerdasan sosial. Waktu dan objek penelitian

2

(Disti & Ratnawili, 2020)

Pengaruh sngat kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Kualitas sngat kerja 10 dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

masyarakat

Penelitian terdahulu menggunakan teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

3

(Wirawan, 2019)

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan dan kinerja karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali

Kecerdasan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

Penelitian terdahulu meneliti variabel terikat kinerja, sedangkan penelitian sekarang meneliti variabel kepuasan masyarakat, teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

4

(Firmansyah, 2020)

Pengaruh pelayanan dan semangat terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Kecamatan Kesamben Kabupaten Jombang

Pelayanan dan semangat berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat. kecerdasan sosial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. kecerdasan sosial mampu memediasi

Waktu dan objek penelitian

5

(Lindasari et al., 2022)

Pengaruh pelayanan dan semangat terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tongkok Kabupaten Kutai Barat

Kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

6

(Saputra & Sigalingging, 2021)

Pengaruh pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan melalui kecerdasan sosial  
Kualitas pelayanan dan semangat kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat. kecerdasan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

7

(Febyansah & Suryani, 2023)

Pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional, social support terhadap kepuasan masyarakat

Kecerdasan emosional 10 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Penelitian terdahulu meneliti variabel bebas komitmen organisasi dan social support, Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

8

(Nurjaya, 2021)

Pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada koperasi karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar

Kecerdasan sosial 10 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

9

(Pramulaso, 2020)

Kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan dengan kecerdasan sebagai variabel intervening

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat. kecerdasan sosial **berpengaruh signifikan terhadap kepuasan** masyarakat.

Kecerdasan sosial mampu memediasi pelayanan terhadap kepuasan

Penelitian terdahulu meneliti variabel bebas kinerja pegawai, Waktu dan objek penelitian

10  
(Yanti & Oemar, 2019)

Kecerdasan sosial, semangat kerja dan kepemimpinan transformational serta hubungannya dengan kepuasan masyarakat (Studi Kasus Bapenda Kabupaten Inhil)

Kecerdasan sosial dan semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan

Penelitian terdahulu meneliti variabel bebas kepemimpinan transformational. Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

11

(Mulyadi & Siswanto, n.d.)

Pengaruh semangat kerja pegawai dan **8** kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Wilayah Kecamatan Cicantayan Satisfaction

Pelayanan dan semangat berpengaruh terhadap kepuasan

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS, Waktu dan objek penelitian

12

(Sari & Jamil, 2021)

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan

Kualitas pelayanan **10** **berpengaruh signifikan terhadap kepuasan** masyarakat

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS,  
Waktu dan objek penelitian

13

(Ogan & Ilir, 2019)

Pengaruh semangat terhadap kepuasan masyarakat Selapan Jaya Ogan Komering Ilir  
Semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS,  
Waktu dan objek penelitian

14

(Waromi et al., 2023)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Kelurahan Klasuur

10 Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan

Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS,  
Waktu dan objek penelitian

15

(Wabang & Batilmurik, 2020)

Pengaruh layanan terhadap kepuasan masyarakat pegawai pada Politeknik Negeri  
Kupang

Kualitas pelayanan internal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

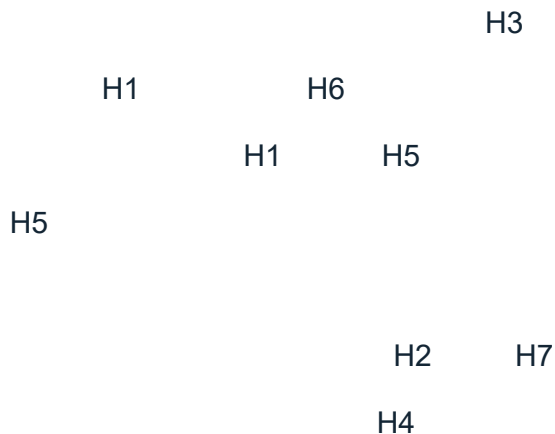
Teknik analisis data regresi linear berganda, sedangkan penelitian sekarang SEM-PLS,  
Waktu dan objek penelitian

Sumber : Hasil Penelitian Terdahulu

## 2.3 Kerangka Konseptual

Dari rumusan masalah dan landasan teori tersebut di atas dapat di simpulkan bahwa  
terdapat variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening. Dari hasil

kesimpulan di atas dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut :



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

## 2.4 Hipotesis

### 2.4.1 8 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial

Pengembangan instansi tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan, di dalam peningkatan kualitas pelayanan pegawai 1 Kantor Camat Tilatang Kamang maka harus mampu meningkatkan kecerdasan sosial. Penelitian (Pramulaso, 2020) dengan demikian di dapatkan ada 8 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial.

H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai 1 Kantor Camat Tilatang Kamang

### 2.4.2 Pengaruh semangat kerja terhadap kecerdasan sosial

Dalam meningkatkan kecerdasan sosial yang baik dan pengembangan instansi tentunya tidak lepas dari semangat kerja, di dalam peningkatan semangat kerja pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang maka harus mampu meningkatkan kecerdasan sosial. Penelitian

ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2020) dengan demikian di dapatkan semangat kerja **12 berpengaruh terhadap kecerdasan sosial.**

H2: Diduga semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai **1 Kantor Camat Tilatang Kamang**

#### 2.4.3 Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Dalam meningkatkan hasil kepuasan masyarakat dan pengembangan instansi tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan, di dalam peningkatan kepuasan masyarakat **Kantor Camat Tilatang Kamang** maka harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Mulyadi & Siswanto, n.d.) dengan demikian di dapatkan ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H3: Diduga **10 kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan** pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang

#### 2.4.4 Pengaruh semangat dengan kepuasan

Dalam meningkatkan hasil kepuasan masyarakat dan pengembangan instansi tentunya tidak lepas dari semangat kerja, di dalam peningkatan hasil kepuasan masyarakat **1 Kantor Camat Tilatang Kamang** maka harus mampu meningkatkan semangat kerja. Penelitian ini sesuai dengan hasil **75 penelitian yang dilakukan oleh** (Disti & Ratnawili, 2020) dengan demikian di dapatkan ada pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

H4: Diduga semangat kerja berpengaruh mempengaruhi kepuasan pada pegawai **1 Kantor Camat Tilatang Kamang**

#### 2.4.5 Pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat

Dalam meningkatkan hasil kepuasan masyarakat dan pengembangan instansi tentunya tidak lepas dari kecerdasan sosial, di dalam peningkatan hasil kepuasan masyarakat **Kantor Camat Tilatang Kamang** maka harus mampu meningkatkan kecerdasan sosial.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nurjaya, 2021) dengan demikian di dapatkan ada pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat.

H5: Diduga kecerdasan sosial berhubungan dengan kepuasan masyarakat pada pegawai

Kantor Camat Tilatang Kamang

2.4.6 5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Pramulaso, 2020), 111 menunjukkan bahwa kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

H6: Diduga kualitas pelayanan berhubungan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai 1 Kantor Camat Tilatang Kamang

2.4.7 Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Saputra & Sigalingging, 2021), menunjukkan bahwa kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

H7: Diduga semangat kerja berhubungan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada pegawai 1 Kantor Camat Tilatang Kamang

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian, penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan semangat kerja (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan variabel intervening kecerdasan sosial (Z).

Metode kuantitatif, yaitu suatu kajian ilmiah yang sistematis tentang bagian-bagian dan



fenomena serta hubungannya. Menggunakan model matematika, teori, dan hipotesis tentang fenomena. Dalam hal metode penelitian kuantitatif, survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner yang telah dibuat sebelumnya. Kuisioner digunakan untuk memperoleh data deskriptif untuk menguji hipotesis dan model analitis. Kuisioner tertutup digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu daftar pertanyaan/ Pernyataan yang di dalamnya terdapat beberapa jawaban atau alternatif jawaban, kemudian responden diminta untuk memilih satu jawaban saja dari beberapa alternatif jawaban. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Tilatang Kamang. Adapun penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari sampai Juli 2024.

### 3.2 Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018) populasi adalah seluruh objek yang ada di dalam penelitian kita yang bisa memenuhi yang peneliti inginkan. Objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang di pandang sebagai objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penduduk Kecamatan Tilatang Kamang sebanyak 37.540 orang.

Menurut (Sugiyono, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karna keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil dari populasi adalah dengan menggunakan rumus, Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

di mana :

$n$  : Ukuran Sampel

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : Toleransi ketidakteelitian yang digunakan (dalam persen), yang dalam penelitian ini (10%).

Melalui rumus tersebut maka dapat diukur sampel sebagai berikut :

Berdasarkan data yang ada jumlah penduduk Kecamatan Tilatang Kamang sebanyak 37.540 orang, maka jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak :

dibulatkan jadi 100 orang

Maka sampel berjumlah sebanyak 100 orang penduduk Kecamatan Tilatang Kamang.

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas, intervening dan terikat. Variabel merupakan 125 faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel terikat yakni kepuasan masyarakat.. Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Sedangkan kecerdasan sosial merupakan variable intervening atau mediasi,

Definisi operasional variabel merupakan definisi yang dijadikan sebagai dasar dalam menetapkan besarnya nilai dari masing-masing variabel tersebut. Adapun definisi pada tabel berikut :

Tabel 3.3

#### Definisi Operasional Variabel

Definisi Variabel

Indikator dan Sumber

Skala dan Item

## Kepuasan masyarakat (Y)

Menurut (Lestari et al., 2018) kepuasan masyarakat adalah respon efektif. Kepuasan masyarakat <sup>31</sup> merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

1. Kondisi kerja yang mendukung
2. <sup>113</sup> Gaji atau upah yang pantas
3. Rekan kerja yang mendukung

(Aprillina & Razak, 2021)

Likert

1, 2,3

4,5,6

7,8,9,10

## Kualitas pelayanan (X1)

Menurut (Lupiyoadi, 2018) kualitas pelayanan adalah mengatasi keluhan atau kebutuhan masyarakat dengan baik dan masyarakat dapat paham dengan permasalahan yang mereka hadapi.

1. Berwujud (tangibles)
2. Reliabilitas
3. Ketanggapan (responsiveness)
4. Jaminan dan kepastian (assurance)

## 5. Empati (empathy)

(Lupiyoadi, 2018)

Likert

1,2

3,4

5,6

7,8

9,10

Semangat kerja (X2)

Menurut (Hasibuan, 2019) semangat kerja adalah rasa senang dan semangat dalam diri untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

1. Produktivitas kerja

2. Tingkat absensi

3. Labour turn over

4. Tingkat kerusakan

5. Kegelisahan

(Anggraina et al., 2022)

Likert

1,2

3,4

5,6

7,8

9,10

Kecerdasan sosial (Z)

Menurut (Simamora, 2019) kecerdasan sosial adalah keterampilan dalam berkomunikasi dengan orang lain atau rekan kerja.

1. Situational Awareness (Memahami hak-hak orang lain)
2. Presence (Kemampuan membawa diri)
3. Authenticity (Jujur dan dipercaya)
4. Clarity (Kemampuan untuk mengajak dan menyakinkan seseorang)
5. Emphaty (Rasa empati)

(Sedarmayanti, 2019)

Likert

1,2

3,4

5,6

7,8

9,10

Sumber: Data Sekunder, Diolah 2024.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan informasi atau data penelitian.

Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Interval dengan teknik skala Likert.

Menurut (Sugiyono, 2018) mendefinisikan skala Likert didesain untuk menilai sejauh mana subjek setuju dan tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Untuk mengukur pendapat responden digunakan skala Likert yang berisi 5 (lima) preferensi jawaban dan dibuat dalam bentuk centang (√) atau silang (X) dengan rincian sebagai berikut: Skor 1 (STS = Sangat Tidak Setuju), Skor 2 (TS = Tidak Setuju, Skor 3 (N = Netral), Skor 4 (S = Setuju) dan Skor 5 (SS = Sangat Setuju), dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.4

#### Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian

No.

Kategori Jawaban

Skor Positif

1.

Sangat Setuju (SS)

5

2.

Setuju (S)

4

3.

Netral (N)

3

4.

Tidak Setuju (TS)

2

5.

Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber : (Sugiyono, 2018)

Data yang diperoleh dari berbagai instrumen di analisis secara kuantitatif. Analisis data digunakan untuk melihat apakah ada hubungan variabel independen terhadap dependen melalui intervening. Analisis yang dilakukan yakni analisis deskriptif, melakukan perhitungan Tingkat Capaian Responden (TCR), Analisa Structural Equation Modeling (SEM) yang di dalamnya terdapat Uji Outer Model (analisa validitas, dan reliabilitas), Uji Inner Model (Model struktural, R-square dan uji t jalur struktural) dan Pengujian Hipotesa (Pengaruh langsung dan Pengaruh tidak langsung).

#### 3.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan karakteristik responden dan variabel penelitian. Cara menyajikan data primer menghitung skor total, skor rata-rata dan tingkat capaian responden (TCR). Tahap pertama dilakukan perhitungan terhadap skor total dari jawaban responden untuk setiap item pernyataan. Adapun rumus untuk menentukan besarnya skor total adalah sebagai berikut (Arikunto, 2019):

$$\text{Skor Total} = (\text{SS.f}) + (\text{S.f}) + (\text{N.f}) + (\text{TS.f}) + (\text{STS.f})$$

Keterangan:

SS = Sangat Setuju (5)

S = Setuju (4)

N = Netral (3)

TS = Tidak Setuju (2)

STS = Sangat Tidak Setuju (1)

f = Frekuensi

Setelah diperoleh nilai skor total, selanjutnya dapat dihitung rata-rata skor masing-masing variabel dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2019):

Keterangan:

n = Jumlah Responden

Setelah didapatkan nilai rata-rata skor, selanjutnya dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2019):

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Dalam menginterpretasikan nilai TCR yang diperoleh, maka dapat dipedomani tabel berikut (Arikunto, 2019) :

Tabel 3.5

Kriteria Tingkat Capain Responden (TCR)

TCR (%)

Variabel dan Kriteria

Kualitas Pelayanan / Lingkungan Kerja Fisik /

Kepuasan masyarakat / Kinerja

90 s/d 100

Sangat Baik

80 s/d 89,9

Baik

65 s/d 79,9

Cukup

55 s/d 64,9

Tidak Baik

0 s/d 54,9

Sangat Tidak Baik

Sumber: (Arikunto, 2019)

### 3.4.2 Analisis SEM-PLS

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS).

PLS adalah model persamaan Structural Equation Modeling (SEM) yang berbasis



komponen atau varian. Menurut <sup>50</sup> (Ghozali, 2006), tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya.

#### 3.4.2.1 Uji Outer Model (Measurement Model)

Uji indikator atau disebut juga outer model atau measurement model adalah menguji hubungan antara indikator terhadap variabel konstraknya. Dari uji indikator ini diperoleh output validitas dan realibilitas model yang diukur dengan kriteria: Convergent Validity, Discriminant Validity, dan Composite Reliability.

##### 1. Convergent Validity

Convergent Validity nilai korelasi di atas 0,50. Apabila ada indikator yang tidak memenuhi syarat ini maka harus dibuang. hal ini dilakukan untuk mengecek kelayakan indikator.

dengan construct score yang dihitung dengan PLS. <sup>30</sup> Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup, Chin, 1998 dalam (Ghozali, 2006).

##### 2. Discriminant Validity

Discriminant Validity yang diukur dari cross loading antara indikator dengan konstraknya.

Indikator dinyatakan valid <sup>80</sup> jika hubungan indikator dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan konstruk yang lain. <sup>54</sup> Menindak lanjuti nilai kovergensi, maka nilai diskriminan memiliki logika seperti ini "apa betul indikator ini merupakan pasangan variabel ini".

##### 3. Composite Reability

<sup>55</sup> Composite Reability yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency dan Cronbach's Alpha (Ghozali, 2006). Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha. Nilai diharapkan > 0.6 untuk semua konstruk.

#### 3.4.2.2 Uji Inner Model (Model Struktural)

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. 37 Model struktural dievaluasi dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser Q-square test untuk predictive relevance dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Secara umum nilai R-square adalah 0.75, 0.50, dan 0.25 yang diinterpretasikan sebagai kuat, moderat dan lemah (Hair, 2006).

Berikut untuk pengujian Inner model dapat dilakukan dengan melihat nilai Q2 (predictive relevance). Untuk menghitung Q2 dapat digunakan rumus:

$$Q2 = 1 - [(1-R1^2) \times (1-R2^2) \dots \times (1-Rp^2)]$$

#### 3.4.2.3 Pengujian Hipotesa

##### 1. Uji Pengaruh Langsung

Menguji hipotesis dapat dilihat dari nilai tstatistic dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha ( $\alpha=5$  persen), dengan nilai ttabel = 1,96 (Ghozali, 2006). Sehingga kriteria penerimaan/penolakan Hipotesa adalah  $H_a$  diterima dan  $H_o$  di tolak ketika tstatistic > 1,96. Untuk menolak/menerima Hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  signifikan jika nilai  $p < 0,05$ .

##### 2. Uji Pengaruh Tidak Langsung

Uji ini dilakukan untuk menganalisis kekuatan pengaruh antar konstruk baik pengaruh yang langsung, tidak langsung, dan pengaruh totalnya. Efek langsung (direct effect). 46 Efek tidak langsung (indirect effect) adalah efek yang muncul melalui sebuah variabel antara. Efek total (total effect) adalah efek dari berbagai hubungan (Ferdinand, 2005).

#### 3.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian diperlukan adanya suatu batasan penelitian. Hal ini akan membantu dalam penekanan pada variabel-variabel yang akan dibahas. Tujuannya agar peneliti dalam penelitiannya tidak akan keluar. Peneliti telah membatasi ruang lingkup penelitiannya. Penelitian ini di fokuskan pada kepuasan masyarakat pegawai 1 Kantor Camat Tilatang Kamang. Data yang digunakan merupakan data dari variabel-variabel

tersebut.

Jenis dan sumber adalah sebagai berikut:

1. Data primer; Data yang merupakan jenis data utama yang mendukung penelitian.

Sumber data primer ini diperoleh secara langsung dari responden penelitian melalui jawaban responden dalam kuisioner penelitian yang diedarkan, tentang kualitas pelayanan, semangat kerja, kecerdasan sosial dan kepuasan masyarakat.

2. Data sekunder; Data yang merupakan jenis data kedua yang mendukung penelitian, data ini diperoleh sumber informasi yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Sumber data sekunder adalah sumber data seperti data pegawai, struktur organisasi, jurnal dan bacaan yang berhubungan dengan penelitian dan sumber data ini diperoleh dari Kantor Camat Tilatang Kamang.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum 1 Kantor Camat Tilatang Kamang

Tilatang Kamang adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Agam, Provinsi

Sumatera Barat Indonesia. 7 Untuk jalur transportasi Kecamatan Tilatang Kamang hanya dapat diakses dari arah Kota Bukittinggi, yakni dari Biaro, Tanjuang Alam, Simpang Limau, dan Bukit Ambacang. Pada daerah inilah keempat ujung jalan ini saling bertemu.

Kecamatan Tilatang Kamang juga dialiri oleh dua sungai kecil yakni Batang Jabur dan Batang Baramban, sehingga dengan adanya potensi pengairan ini sangat menunjang untuk meningkatkan hasil pertanian masyarakat setempat. Kantor Camat

Tilatang Kamang berada di 34 Jl. Raya Pakan Kamih, Koto Tangah, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat 26152, Indonesia.

Tilatang Kamang adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Agam, Provinsi

bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, penggalian mata air, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf.

#### 4.2 Gambaran Umum Responden

Kuesioner disebarakan kepada 100 responden pada masyarakat 1 Kantor Camat Tilatang Kamang, kuesioner yang kembali 100 responden dan 100 responden diolah menggunakan SmartPLS 4. Berikut karakteristik responden yang melekat pada diri responden yang 63 meliputi jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir.

##### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 4.1

Data Jenis Kelamin Responden

No

Jenis Kelamin

Frekuensi

Persentase (%)

1

Laki-laki

67

67,0

2

Perempuan

33  
33,0  
Total  
100  
100

Sumber: Data Primer (diolah), Tahun 2024

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel penelitian terdapat laki-laki 67 orang (67,0%) dan perempuan sebanyak 33 orang (33,0%). Mayoritas jenis kelamin responden pada 1 Kantor Camat Tilatang Kamang adalah laki-laki sebanyak 67 orang.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Hasil distribusi frekuensi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2  
Data Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	<20 Tahun	17	17,0
2	20-35 Tahun	34	34,0

3
>35 Tahun
49
49,0
Total
100
100

Sumber: Data Primer (diolah), Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel penelitian terdapat usia yang <20 tahun sebanyak 17 orang (17,0%), 20-35 tahun sebanyak 34 orang (34,0%), dan >35 tahun sebanyak 49 orang (49,0%). Mayoritas usia responden pada **1 Kantor Camat Tilatang Kamang** adalah >35 tahun yaitu sebanyak 49 orang.

4.2.3 **92 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Hasil distribusi frekuensi responden menurut **pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel** berikut ini :

Tabel 4.3  
Data Pendidikan Terakhir Responden

No
Pendidikan Terakhir
Frekuensi
Persentase (%)

1
SMA
54
54,0
2

D3	20	20,0
3	S1	22
	22,0	
4	S2	4
	4,0	
Total		100
		100

Sumber: Data Primer (diolah), Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden yang diambil sebagai sampel penelitian terdapat responden yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 54 orang (54,0%), D3 sebanyak 20 orang (20,0%), S1 sebanyak 22 orang (22,0%), dan S2 sebanyak 4 orang (4,0%). Mayoritas pendidikan terakhir responden pada **1 Kantor Camat Tilatang Kamang** adalah SMA sebanyak 54 orang.

#### 4.3 Analisis Data Penelitian

##### 4.3.1 Menilai Outer Loadings atau Measurement Model

Penilaian outer loadings bertujuan untuk menilai korelasi antara skor item atau indikator dengan skor konstruknya yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu item pernyataan. Pengujian outer loadings dilakukan berdasarkan hasil uji coba angket yang telah dilakukan untuk seluruh variabel penelitian. Dalam penelitian ini batasan nilai convergent validity di atas 0,5. Berikut gambar structural model sebelum di eliminasi :

#### Gambar 4.1 Structural Model Sebelum Di Eliminasi

##### 4.3.1.1 Penilaian Outer Loadings dengan Convergent Validity untuk Variabel Kepuasan Masyarakat

Penelitian variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dijelaskan oleh 6 butir pernyataan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan. Dimana item pernyataan dinotasikan dengan (Y) kepuasan masyarakat . Pengujian outer loadings bertujuan untuk melihat korelasi antara score item atau indikator dengan skor variabel atau konstruknya. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai convergent validity diatas 0,5 dan tidak valid jika memiliki nilai convergent validity dibawah 0,5. Nilai convergent validity dibawah 0,5 dibuang dan tidak diikutkan dalam proses selanjutnya. Berikut nilai outer loadings masing-masing item pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4

Nilai Outer Loadings Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Uraian

Original Sample (O)

Keterangan

Y1

0,592

Valid

Y2

0,915

Valid

Y3

0,744

Valid



Y4

0,444

Tidak Valid

Y5

0,900

Valid

Y6

0,762

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

Dari tabel diatas, terlihat lima item pernyataan variabel kepuasan masyarakat (Y) telah memiliki nilai convergent validity atau nilai original sample estimate di atas nilai 0,5 dikatakan valid. Satu item pernyataan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai convergent validity atau nilai original sample estimate dibawah nilai 0,5 dikatakan tidak valid dan harus dibuang. Sehingga terlihat lah hasil seperti tabel dibawah :

Tabel 4.5

Nilai Outer Loadings Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang Sudah Disesuaikan

Uraian

Original Sample (O)

Keterangan

Y1

0,549

Valid

Y2

0,929

Valid

Y3

0,774

Valid

Y5

0,920

Valid

Y6

0,765

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

#### 4.3.1.2 Penilaian Outer Loadings dengan Convergent Validity untuk Variabel Kecerdasan Sosial

Penelitian variabel kecerdasan sosial dalam penelitian ini dijelaskan oleh 6 butir pernyataan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan. Dimana item pernyataan dinotasikan dengan (Z) kecerdasan sosial. Pengujian outer loadings bertujuan untuk melihat korelasi antara score item atau indikator dengan skor variabel atau konstruknya. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai convergent validity diatas 0,5 dan tidak valid jika memiliki nilai convergent validity dibawah 0,5. Nilai convergent validity dibawah 0,5 dibuang dan tidak diikutkan dalam proses selanjutnya.

Berikut nilai outer loadings masing-masing item pernyataan untuk variabel kecerdasan sosial pada tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6

Nilai Outer Loadings Kecerdasan Sosial (Z)

Uraian

Original

Sample (O)

Keterangan

Z1
0,936
Valid
Z2
0,930
Valid
Z3
0,988
Valid
Z4
0,965
Valid
Z5
0,717
Valid
Z6
0,862
Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

Dari tabel diatas, terlihat semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1) telah memiliki nilai convergent validity atau nilai original sample estimate di atas nilai 0,5 dikatakan valid. Sehingga terlihat lah hasil seperti tabel dibawah :

Tabel 4.7

## Nilai Outer Loadings Kecerdasan Sosial (Z) yang Sudah Disesuaikan

Uraian

Original

Sample (O)

Keterangan

Z1

0,934

Valid

Z2

0,932

Valid

Z3

0,987

Valid

Z4

0,965

Valid

Z5

0,721

Valid

Z6

0,859

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

### 4.3.1.3 Penilaian Outer Loadings dengan Convergent Validity untuk Variabel Kualitas

Pelayanan

Penelitian variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dijelaskan oleh 8 butir

pernyataan yang 93 telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan. Dimana item pernyataan dinotasikan dengan (X1) kualitas pelayanan. Pengujian outer loadings bertujuan untuk melihat korelasi antara score item atau indikator dengan skor variabel atau konstruksya. Suatu item pernyataan dikatakan valid jika memiliki nilai convergent validity diatas 0,5 dan tidak valid jika memiliki nilai convergent validity dibawah 0,5. Nilai convergent validity dibawah 0,5 dibuang dan tidak diikutkan dalam proses selanjutnya. Berikut nilai outer loadings masing-masing item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan pada tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8  
 Nilai Outer Loadings Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Uraian

Original Sample (O)

Keterangan

X1.1

0,503

Valid

X1.2

0,883

Valid

X1.3

0,643

Valid

X1.4

0,809

Valid

X1.5

0,881

Valid

X1.6

0,867

Valid

X1.7

0,747

Valid

X1.8

0,558

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loading, Tahun 2024

Dari tabel diatas, terlihat semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1) telah memiliki nilai convergent validity atau nilai original sample estimate di atas nilai 0,5 dikatakan valid. Sehingga terlihat lah hasil seperti tabel dibawah :

Tabel 4.9

Nilai Outer Loadings Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang Sudah Disesuaikan

Uraian

Original Sample (O)

Keterangan

X1.2

0,889

Valid

X1.3

0,637

Valid

X1.4

0,807

Valid

X1.5

0,894

Valid

X1.6

0,880

Valid

X1.7

0,723

Valid

X1.8

0,524

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loading, Tahun 2024

#### 4.3.1.4 Penilaian Outer Loadings dengan Convergent Validity untuk Variabel Semangat Kerja

Penelitian variabel semangat kerja dalam penelitian ini dijelaskan oleh 6 butir pernyataan yang telah teruji pada uji coba angket yang sebelumnya dilakukan. Dimana item pernyataan dinotasikan dengan (X2) semangat kerja. Berikut nilai outer loadings masing-masing item pernyataan untuk variabel semangat kerja pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10

Nilai Outer Loadings Variabel Semangat Kerja (X2)

Uraian

Original

Sample (O)

Keterangan

X2.1

0,902

Valid

X2.2

0,858

Valid

X2.3

0,879

Valid

X2.4

0,947

Valid

X2.5

0,572

Valid

X2.6

0,575

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

Dari tabel diatas, terlihat semua item pernyataan variabel semangat kerja (X2) telah memiliki nilai convergent validity atau nilai original sample estimate di atas nilai 0,5 dikatakan valid. Sehingga terlihat lah hasil seperti tabel dibawah :

Tabel 4.11



Nilai Outer Loadings Variabel Semangat Kerja (X2) yang Sudah Disesuaikan

Uraian

Original

Sample (O)

Keterangan

X2.1

0,901

Valid

X2.2

0,859

Valid

X2.3

0,880

Valid

X2.4

0,947

Valid

X2.5

0,573

Valid

X2.6

0,573

Valid

Sumber: Hasil Uji Outer Loadings, Tahun 2024

Berikut adalah model akhir setelah dilakukan uji convergent validity, maka diperoleh structural model setelah di eliminasi, dapat dilihat pada gambar dibawah

Gambar 4.2 Structural Model Setelah di Eliminasi

#### 4.3.2 Penilaian <sup>56</sup> Average Variance Extracted (AVE)

Kriteria validity suatu konstruk atau variabel juga dapat dinilai melalui <sup>nilai Average Variance Extracted (AVE)</sup> dari masing-masing konstruk atau variabel. Konstruk dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika nilainya berada diatas 0,50. Berikut akan disajikan nilai AVE untuk seluruh konstruk (variabel) pada tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12

#### <sup>114</sup> Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel

Average Variance Extracted (AVE)

Kepuasan masyarakat

0,639

Kecerdasan sosial

0,818

Kualitas pelayanan

0,602

Semangat kerja

0,647

Sumber: Hasil Uji Outer Model, Tahun 2024

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk atau variabel di atas memenuhi kriteria validitas yang baik. <sup>71</sup> Hal ini ditunjukkan dengan nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,50 sebagaimana kriteria yang direkomendasikan.

#### 4.3.3 Penilaian Reliabilitas

Setelah diketahui tingkat kevalitan data, maka langkah berikut adalah mengetahui tingkat keandalan data atau tingkat reliabel dari masing-masing konstruk atau variabel. Penilaian ini dengan melihat <sup>56</sup> nilai composite reliability dan nilai crombach alpha. Nilai suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan <sup>nilai composite reliability dan cronbach alpha</sup>

> 0,70. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13

Nilai Reabilitas

Variabel

Composite Reliability

Coronbachs Alpha

Keterangan

Kepuasan masyarakat

0,869

0,848

Reliabel

Kecerdasan sosial

0,974

0,953

Reliabel

Kualitas pelayanan

0,941

0,892

Reliabel

Semangat kerja

0,919

0,882

Reliabel

Sumber: Hasil Uji Reability and Validity, Tahun 2024

Berdasarkan output SmartPLS pada tabel di atas, telah ditemukan nilai composite

reliability dan nilai cronbach alpha masing-masing konstruk atau variabel 81 besar dari

0,70. Dengan demikian juga dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadalan data telah baik

atau reliable.

#### 4.4 Pengujian Inner Model (Structural Model)

Proses pengujian selanjutnya adalah pengujian inner model atau model struktural yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar konstruk sebagaimana yang telah dihipotesiskan. Model struktural dievaluasi <sup>26</sup> dengan memperhatikan nilai R-Square untuk konstruk endogen dari pengaruh yang diterimanya dari konstruk eksogen. Berikut model struktural hasil uji dengan menggunakan SmartPLS 4 :

Gambar 4.3 Structural Model Inner

Berikut hasil pengaruh langsung dengan Smart-PLS 4 :

Tabel 4.14

Result for Path Coefficient

Path

Original Sampel

Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat

0,478

Kualitas pelayanan -> Kecerdasan sosial

0,490

Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat

0,401

Semangat kerja -> Kepuasan masyarakat

0,058

Semangat kerja -> Kecerdasan sosial

0,318

Sumber: Hasil Uji Path Coefficient, Tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas model struktur di atas dapat dibentuk Persamaan Model 8

sebagai berikut :

1. 35 Model Persamaan I, merupakan gambaran besarnya pengaruh konstruk kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial dengan koefisien yang ada ditambah dengan tingkat error yang merupakan kesalahan estimasi atau yang tidak bisa dijelaskan dalam model penelitian. Model persamaan I pada penelitian adalah sebagai berikut :

$$\square Z = b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$

$$\square Z = 0,490X_1 + 0,318X_2$$

Persamaan diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,490 yang artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel lain nilainya konstan maka kecerdasan sosial mengalami peningkatan senilai 0,490.

Kemudian nilai koefisien semangat kerja sebesar 0,318 yang artinya apabila semangat kerja ditingkatkan satu 102 satuan dengan asumsi variabel lain nilainya konstan maka kecerdasan sosial mengalami peningkatan senilai 0,318.

2. Model Persamaan II, 35 merupakan gambaran besarnya pengaruh konstruk kualitas pelayanan, semangat kerja dan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat dengan masing-masing koefisien yang ada untuk masing-masing konstruk ditambah dengan error yang merupakan kesalahan estimasi. Model persamaan II pada penelitian adalah sebagai berikut :

$$\square Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e_2$$

$$\square Y = 0,478X_1 + 0,058X_2 + 0,401Z$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,478 yang artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel lain nilainya konstan, maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan senilai 0,478.

Kemudian nilai koefisien semangat kerja sebesar 0,058 yang artinya apabila semangat

kerja ditingkatkan satu 102 satuan dengan asumsi variabel lain nilainya konstan, maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan senilai 0,058. Selanjutnya nilai koefisien kecerdasan sosial sebesar 0,401 yang artinya apabila kecerdasan sosial ditingkatkan satu satuan dengan asumsi variabel lain nilainya konstan, maka kepuasan masyarakat mengalami peningkatan senilai 0,401.

26 Berikutnya sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya penilaian inner model maka dievaluasi melalui nilai R-Squared, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu

terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Berikut estimasi R-Square pada tabel 4.15

Tabel 4.15

#### Evaluasi Nilai R Square

Variabel

R Square

Adjusted R-square

Kepuasan masyarakat

0,606

0,593

Kecerdasan sosial

0,356

0,343

Sumber: Hasil Uji R Square, Tahun 2024

Pada tabel 4.15 terlihat nilai R-Square untuk konstruk kepuasan masyarakat sebesar 0,606 atau sebesar 60,6% yang menggambarkan besarnya pengaruh sumbangan yang diterimanya oleh konstruk kepuasan masyarakat dari konstruk kualitas pelayanan, semangat kerja, dan kecerdasan sosial atau merupakan pengaruh secara simultan konstruk kualitas pelayanan, semangat kerja dan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat. Sementara kecerdasan sosial sebesar 0,356 atau sebesar 35,6%

menunjukkan besarnya pengaruh sumbangan yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan semangat kerja dalam menjelaskan atau mempengaruhi kecerdasan sosial. Semakin tinggi nilai **57 R-Square** maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

#### 4.5 Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1 Pengaruh Langsung (Direct Effects)

Direct effects untuk menilai pengaruh langsung yaitu pengaruh konstruk eksogen tertentu terhadap endogen tertentu. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat nilai t-statistik dan nilai alpha (p-value) yang dihasilkan, dengan t-tabel **9 yang digunakan dalam penelitian ini adalah** 1,96 dan nilai p-value 0,05 Melakukan uji dua arah maka batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kriteria penilaian hipotesis.  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak jika t-statistik  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$  dan  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak jika t-statistik  $< 1,96$  dan p-value  $> 0,05$ . Berikut nilai Path Coefficient hasil uji menggunakan smartPLS 4 :

Table 4.16

##### Result For Path Coefficient

Uraian

Original Sample

T Statistic

P

Values

Keterangan

Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat

0,478

10,628

0,000

Hipotesis Diterima

Kualitas pelayanan -> kecerdasan sosial

0,490

9,310

0,000

Hipotesis Diterima

Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat

0,401

4,160

0,000

Hipotesis

Diterima

Semangat kerja -> Kepuasan masyarakat

0,058

3,120

0,002

Hipotesis

Diterima

Semangat kerja -> kecerdasan sosial

0,318

4,432

0,000

Hipotesis

Diterima

Sumber: Hasil Uji Path Coefficient, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS 4 pada tabel terlihat hasil pengujian hipotesis penelitian dimulai dari hipotesis pertama sampai dengan hipotesis kelima yang merupakan pengaruh langsung konstruk. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing- masing hipotesis :



#### 4.5.1.1 8 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial

Berdasarkan tabel 4.16 terlihat nilai original sample 0,490 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $9,310 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. 94 Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

#### 4.5.1.2 Pengaruh semangat kerja terhadap kecerdasan sosial

Berdasarkan tabel 4.16 terlihat nilai original sample 0,318 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara semangat kerja terhadap kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $4,432 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

#### 4.5.1.3 8 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel 4.16 terlihat nilai original sample 0,478 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $10,628 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. 95 Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

#### 4.5.1.4 Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel 4.16 terlihat nilai original sample 0,058 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,002 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,002 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $3,120 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada 1 Kantor Camat Tilatang Kamang.

#### 4.5.1.5 121 Pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan tabel 4.16 terlihat nilai original sample 0,401 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $4,160 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_5$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

#### 4.5.2 Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

Indirect Effect untuk menilai pengaruh tidak langsung yaitu pengaruh konstruk eksogen tertentu terhadap endogen tertentu melalui konstruk intervening yang diolah menggunakan SmartPLS 4.0. Dalam pengujian hipotesis untuk pengaruh tidak langsung dapat dilihat nilai t-statistik dan nilai alpha (p-value) yang dihasilkan, dengan t-tabel 9 yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1,96 dan nilai p-value 0,05 Melakukan uji dua arah maka batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kriteria penilaian hipotesis.  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak jika t-statistik  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$  dan  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak jika t-statistik  $< 1,96$  dan p-value  $> 0,05$ . Berikut nilai Indirect Effect hasil uji menggunakan SmartPLS 4.0 :

Table 4.17

Spesific Indirect Effect

Uraian

Original Sample

T Statistic

P Values

Keterangan

Kualitas pelayanan -> Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat

0,197

3,729

0,000

Hipotesis Diterima

Semangat kerja -> Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat

0,127

2,829

0,005

Hipotesis Diterima

Sumber: Hasil Uji Spesific Indirect Effect, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian SmartPLS 4 pada tabel 4.17 terlihat hasil pengujian hipotesis Spesific Indirect Effect yang merupakan pengaruh langsung konstruk **96 kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat** melalui kecerdasan sosial dan pengaruh konstruk semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial.

Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis :

4.5.2.1 **5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat** melalui kecerdasan sosial

Berdasarkan tabel 4.17 terlihat nilai original sample 0,197 yang menunjukkan bahwa arah hubungan **8** antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $3,729 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Artinya kecerdasan sosial mampu memediasi **pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat**.

4.5.2.2 Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial

Berdasarkan tabel 4.17 terlihat nilai original sample 0,127 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara semangat kerja terhadap Kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,005 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,005 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $2,829 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_7$  diterima. Artinya kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas semua hipotesis pada penelitian ini yang dikemukakan sebelumnya dapat disimpulkan pada tabel berikut :

Table 4.18

#### Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian

##### Hipotesis

##### Pernyataan

##### P-Value

##### Keterangan

##### H1

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,000 < 0,05$

##### Hipotesis Diterima

##### H2

Semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,000 < 0,05$

##### Hipotesis Diterima

##### H3

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada

Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,000 < 0,05$

Hipotesis Diterima

H4

Semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,002 < 0,05$

Hipotesis Diterima

H5

Kecerdasan sosial 103 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,000 < 0,05$

Hipotesis

Diterima

H6

Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,000 < 0,05$

Memediasi

H7

Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada 1 Kantor Camat Tilatang Kamang

$0,005 < 0,05$

Memediasi

Sumber: Hasil olah data, tahun 2024

#### 4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun interpretasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 4.6.1 122 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,000 51 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $9,310 > 1,96$ .

Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Didalam sebuah instansi sangat dibutuhkan kualitas pelayanan yang bagus yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perangkat 1 kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat, maka akan semakin baik juga kecerdasan sosialnya. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam keempat indikatornya yaitu ketanggapan, kehormatan, komunikasi dan memahami dengan pernyataan kuesioner yaitu kecepatan/ketanggapan pegawai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan tersebut untuk menjaga agar masyarakat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh perangkat Kantor Camat Tilatang Kamang, kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel penting yang perlu diperhatikan. Apabila dilihat dari hasil perhitungan tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa 8 antara kualitas pelayanan dan kecerdasan sosial terdapat hubungan saling mempengaruhi, yaitu kualitas pelayanan ternyata memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kecerdasan sosial yang dimiliki perangkat 1 Kantor Camat Tilatang Kamang. Pada Kantor Camat Tilatang Kamang masyarakatnya memiliki kecenderungan untuk menanggapi tingkat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti bahwa kualitas

pelayanan dari Kantor Camat Tilatang Kamang harus sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap tidak memuaskan masyarakat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat maka dianggap telah memenuhi kepuasan masyarakat dengan didukung kecerdasan sosial yang dimiliki perangkat Kantor Camat Tilatang Kamang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2020) dan (Yanti & Oemar, 2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingginya kualitas pelayanan akan meningkatkan kecerdasan sosial.

#### 4.6.2 Pengaruh semangat kerja terhadap kecerdasan sosial

Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $4,432 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Didalam sebuah instansi semangat kerja yang tinggi sangat berpengaruh terhadap kecerdasan sosial, sehingga kepuasan masyarakat meningkat dan kecerdasan sosial juga meningkat.

Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan semangat kerja yang dilakukan oleh kantor Camat Tilatang Kamang sudah tepat. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel semangat kerja telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin baik semangat kerja dari kepuasan masyarakat.

Semakin baik semangat kerja yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat, maka akan semakin baik juga kecerdasan sosial. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap semangat kerja yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang dalam melayani masyarakat. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel semangat kerja dalam ketiga indikatornya yaitu produktivitas kerja, tingkat kerusakan dan kegelisahan

dengan pernyataan kuesioner yaitu kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan 60 ketentuan yang telah ditetapkan, kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan, penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan sudah bagus, kemampuan petugas dalam pelayanan sangat kompeten, pegawai memiliki ambisi untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat yang datang kekecamatan, pegawai memberikan solusi dalam menyelesaikan keluhan masyarakat. Hal ini dikarenakan bahwa dengan adanya 116 semangat kerja yang tinggi, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri masyarakat dan ini mencerminkan kecerdasan sosial perangkat kantor Camat Tilatang Kamang sudah sangat bagus.

Hasil penelitian 126 ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputra & Sigalingging, 2021) dan (Sari & Jamil, 2021) an ngan kerjaediasi kinerja pegawai si pegawai dan dapat memberikan ontokh terbaik sehingga hasil kinerja menjadi bagus yang memperoleh bahwa semangat kerja 16 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kecerdasan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingginya semangat kerja akan meningkatkan kecerdasan sosial serta berdampak pada kepuasan masyarakat.

#### 4.6.3 Pengaruh 18 kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,000 51 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu 10,628 > 1,96. Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Didalam sebuah instansi sangat dibutuhkan 60 kualitas pelayanan yang baik, yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Terbukti variabel kualitas pelayanan menjadi variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. 5 Penataan desain bagian pelayanan telah dilakukan dengan baik dan rapi dan masyarakat yang datang merasa lebih nyaman ketika berkunjung ke Kantor Camat Tilatang Kamang disertai dengan lengkapnya form isian dan kerapihan penampilan petugas bagian pelayanan pada saat melayani. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama secara tampilan fisik untuk dapat membuat masyarakat yang datang merasa



nyaman.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat diterima. Kualitas pelayanan 75 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan. maka H3 dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung oleh 16 penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Disti & Ratnawili, 2020) dan (Waromi et al., 2023) diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan masyarakat akan meningkat.

#### 4.6.4 Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat

Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada 1 Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,002 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,002 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $3,120 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima. Didalam sebuah instansi 6 semangat kerja yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan tingginya semangat kerja dalam melayani masyarakat maka kepuasan masyarakat menjadi meningkat. Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan semangat kerja yang dilakukan oleh 1 kantor Camat Tilatang Kamang sudah tepat. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel semangat kerja telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin baik semangat kerja dari kepuasan masyarakat.

Semangat 97 kerja pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dilihat 19 dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kepuasan masyarakat,

jika semangat kerja ditingkatkan. Maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat Hasil pengujian hipotesisi menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka H4 dalam penelitian ini dapat diterima dan didukung oleh 16 penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lindasari et al., 2022) dan (Ogan & Ilir, 2019) yang memperoleh bahwa semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan meningkatnya semangat kerja maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Hal ini menunjukan 19 bahwa semangat kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, 1 Kantor Camat Tilatang Kamang tidak dapat lepas dari masalah semangat kerja pegawai. Variabel tersebut memiliki arti penting bagi Kantor Camat Tilatang Kamang dalam memuaskan masyarakat. 104 Dengan demikian dapat dipahami bahwa semangat kerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat.

#### 4.6.5 Pengaruh kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada 1 Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat Nilai p-value 0,000 51 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $4,160 > 1,96$ . Oleh karena itu H0 ditolak dan H5 diterima. Didalam sebuah instansi 12 kecerdasan sosial yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan kecerdasan sosial yang dimiliki oleh perangkat 1 kantor Camat Tilatang Kamang sudah bagus. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel kecerdasan sosial telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin bagus kecerdasan sosial sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Semakin baik kecerdasan sosial yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat, maka akan semakin meningkat juga kepuasan masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kecerdasan sosial yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang

dalam melayani masyarakat. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kecerdasan sosial dalam ketiga indikatornya yaitu memahami hak-hak orang lain, kemampuan membawa diri dan jujur dan dipercaya dengan pernyataan kuesioner yaitu pegawai mudah menerima pendapat orang lain secara terbuka, pegawai memahami hak masyarakat, pegawai kecamatan memiliki kemampuan berkomunikasi secara urut, runtun, tertata, tepat, sistematis, dalam penempatan posisi diri, pegawai kecamatan dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun dalam melayani masyarakat, pegawai bekerja dengan jujur dan pegawai dalam bekerja dapat dipercaya. Hal ini dikarenakan bahwa dengan adanya kecerdasan sosial yang tinggi, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri masyarakat dan ini mencerminkan kecerdasan sosial perangkat <sup>1</sup> kantor Camat Tilatang Kamang sudah sangat bagus. Hasil penelitian <sup>105</sup> ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Supriyanto, 2023) dan (Yanti & Oemar, 2019) yang memperoleh bahwa kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tingginya kecerdasan sosial akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.6.6 Pengaruh <sup>18</sup> kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,000 <sup>51</sup> kecil dari alpha 5% yaitu  $0,000 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $3,729 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima. Artinya kecerdasan sosial mampu memediasi <sup>96</sup> pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas <sup>4</sup> pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Atau dengan kata lain, pegawai yang memiliki kualitas pelayanan yang bagus diberikan kepada masyarakat dan mampu memberikan penjelasan yang baik kepada masyarakat pada saat masyarakat

datang ke kantor camat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pramulaso, 2020) dan (Febyansah & Suryani, 2023) yang memperoleh bahwa kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

4.6.7 Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial  
Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terlihat nilai p-value 0,005 kecil dari alpha 5% yaitu  $0,005 < 0,05$  dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu  $2,829 > 1,96$ . Oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_7$  diterima. Artinya kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel semangat kerja membuat hasil kepuasan masyarakat meningkat melalui kecerdasan sosial. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa semangat kerja berpengaruh secara tidak langsung pada peningkatan kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial. Atau dengan kata lain variabel kecerdasan sosial bisa berperan sebagai variabel intervening yang dapat memediasi hubungan antara semangat kerja dan kepuasan masyarakat karena semangat kerja dapat mempengaruhi secara langsung kecerdasan sosial dan kecerdasan sosial dapat mempengaruhi secara langsung kepuasan masyarakat walaupun semangat kerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Saputra & Sigalingging, 2021) dan (Firmansyah, 2020) yang memperoleh bahwa kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
6. Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
7. Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

### 5.2 Saran

1. Bagi Kantor Camat Tilatang Kamang

Agar pimpinan Kantor Camat Tilatang Kamang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui :

- a) Mempertahankan kualitas pelayanan karena memiliki pengaruh yang paling dominan

terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

b) Meningkatkan semangat kerja karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

c) Meningkatkan kecerdasan sosial karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya seperti : motivasi kerja, kompetensi, kompensasi, dan sebagainya atau menambahkan variabel moderating guna mengetahui variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi dan memperkuat atau memperlemah variabel dependen.

1

2

1

2

1

2

1

2

1



2

1

## Sources

1	<a href="https://amcnews.co.id/2024/02/06/musrenbang-rkpd-2025-tilatang-kamang-usulkan-berbagai-prioritas-pembangunan/">https://amcnews.co.id/2024/02/06/musrenbang-rkpd-2025-tilatang-kamang-usulkan-berbagai-prioritas-pembangunan/</a> INTERNET 2%
2	<a href="https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf">https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/6337-Full_Text.pdf</a> INTERNET 1%
3	<a href="https://repository.uir.ac.id/3208/5/bab2.pdf">https://repository.uir.ac.id/3208/5/bab2.pdf</a> INTERNET 1%
4	<a href="https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik">https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik</a> INTERNET 1%
5	<a href="https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/download/4357/2557">https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/download/4357/2557</a> INTERNET 1%
6	<a href="https://www.kajianpustaka.com/2020/08/semangat-kerja.html">https://www.kajianpustaka.com/2020/08/semangat-kerja.html</a> INTERNET <1%
7	<a href="https://id.wikipedia.org/wiki/Tilatang_Kamang,_Agam">https://id.wikipedia.org/wiki/Tilatang_Kamang,_Agam</a> INTERNET <1%
8	<a href="https://123dok.com/article/rumusan-masalah-pengaruh-kualitas-pelayanan-kepuasan-pelanggan-klinik.y923wrjz">https://123dok.com/article/rumusan-masalah-pengaruh-kualitas-pelayanan-kepuasan-pelanggan-klinik.y923wrjz</a> INTERNET <1%
9	<a href="https://www.academia.edu/118668140/Kualitas_Pelayanan_Publik">https://www.academia.edu/118668140/Kualitas_Pelayanan_Publik</a> INTERNET <1%
10	<a href="https://123dok.com/article/model-kualitas-jasa-kualitas-pelayanan-tinjauan-pustaka.qmj91k87">https://123dok.com/article/model-kualitas-jasa-kualitas-pelayanan-tinjauan-pustaka.qmj91k87</a> INTERNET <1%
11	<a href="https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19734_2_BAB_II.pdf">https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19734_2_BAB_II.pdf</a> INTERNET <1%
12	<a href="https://dosensosiologi.com/kecerdasan-sosial/">https://dosensosiologi.com/kecerdasan-sosial/</a> INTERNET <1%
13	<a href="https://text-id.123dok.com/document/1y91llrqg-kategori-kepuasan-kerja-mengukur-kepuasan-kerja.html">https://text-id.123dok.com/document/1y91llrqg-kategori-kepuasan-kerja-mengukur-kepuasan-kerja.html</a> INTERNET <1%
14	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/185312-ID-pengaruh-iklim-organisasi-perilaku-kerja.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/185312-ID-pengaruh-iklim-organisasi-perilaku-kerja.pdf</a> INTERNET <1%

15	<a href="https://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html">https://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html</a> INTERNET <1%
16	<a href="http://repository.upm.ac.id/4014/5/BAB%20II%20NUR%20AZIZAH.pdf">http://repository.upm.ac.id/4014/5/BAB II NUR AZIZAH.pdf</a> INTERNET <1%
17	<a href="https://repository.ump.ac.id/14674/3/Ida%20Setiowati_BAB%20II.pdf">https://repository.ump.ac.id/14674/3/Ida Setiowati_BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
18	<a href="http://repo.unr.ac.id/326/1/I%20Kadek%20Parta%20Wijaya.pdf">http://repo.unr.ac.id/326/1/I Kadek Parta Wijaya.pdf</a> INTERNET <1%
19	<a href="https://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/download/619/510">https://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/download/619/510</a> INTERNET <1%
20	<a href="http://etheses.iainkediri.ac.id/2794/3/931103115%20bab2.pdf">http://etheses.iainkediri.ac.id/2794/3/931103115 bab2.pdf</a> INTERNET <1%
21	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id/4333/3/9.%20BAB%20II.pdf">http://repository.uin-suska.ac.id/4333/3/9. BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
22	<a href="https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13604/05.%202%20bab%202.pdf?sequence=6">https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/13604/05. 2 bab 2.pdf?sequence=6</a> INTERNET <1%
23	<a href="https://repo.undiksha.ac.id/9637/3/1417011063_BAB%201%20PENDAHULUAN.pdf">https://repo.undiksha.ac.id/9637/3/1417011063_BAB 1 PENDAHULUAN.pdf</a> INTERNET <1%
24	<a href="https://jurnal.saburai.id/index.php/FEB/article/viewFile/2165/1608">https://jurnal.saburai.id/index.php/FEB/article/viewFile/2165/1608</a> INTERNET <1%
25	<a href="https://pdfs.semanticscholar.org/7cff/e9cf478238e01b946e76252459e9d6c57935.pdf">https://pdfs.semanticscholar.org/7cff/e9cf478238e01b946e76252459e9d6c57935.pdf</a> INTERNET <1%
26	<a href="https://www.researchgate.net/publication/346998041_PENGARUH_PENGALAMAN_KERJA_DAN_BEBAN_KERJA_TERHADAP_PRESTASI_KERJA_MELALUI_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_OCB_PEGAWAI_SEBAGAI_VARIABEL_INTERVENING_PADA_PERUSAHAAN_BINA_PRATAMA_SAKATO_JAYA_SS1">https://www.researchgate.net/publication/346998041_PENGARUH_PENGALAMAN_KERJA_DAN_BEBAN_KERJA_TERHADAP_PRESTASI_KERJA_MELALUI_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_OCB_PEGAWAI_SEBAGAI_VARIABEL_INTERVENING_PADA_PERUSAHAAN_BINA_PRATAMA_SAKATO_JAYA_SS1</a> INTERNET <1%
27	<a href="https://journal.yrpioku.com/index.php/msej/article/download/2653/1490/16429">https://journal.yrpioku.com/index.php/msej/article/download/2653/1490/16429</a> INTERNET <1%
28	<a href="https://pdfcoffee.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-pada-kantor-kelurahan-mangasa-kota-makassar-pdf-free.html">https://pdfcoffee.com/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-masyarakat-pada-kantor-kelurahan-mangasa-kota-makassar-pdf-free.html</a> INTERNET <1%

29	<a href="https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sab/article/download/8119/3938/">https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sab/article/download/8119/3938/</a> INTERNET <1%
30	<a href="https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/jae/article/download/199/124">https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/jae/article/download/199/124</a> INTERNET <1%
31	<a href="https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/download/3366/3164">https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/download/3366/3164</a> INTERNET <1%
32	<a href="https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html">https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html</a> INTERNET <1%
33	<a href="https://www.researchgate.net/publication/316890521_Riset_Pemasaran_Konsep_dan_Aplikasi_Dengan_SPSS">https://www.researchgate.net/publication/316890521_Riset_Pemasaran_Konsep_dan_Aplikasi_Dengan_SPSS</a> INTERNET <1%
34	<a href="https://idalamat.com/alamat/6895/kantor-kecamatan-tilatang-kamang-agam">https://idalamat.com/alamat/6895/kantor-kecamatan-tilatang-kamang-agam</a> INTERNET <1%
35	<a href="https://jbe-upiypk.org/ojs/index.php/jbeupiyptk/article/download/190/153">https://jbe-upiypk.org/ojs/index.php/jbeupiyptk/article/download/190/153</a> INTERNET <1%
36	<a href="https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/download/1320/889/">https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/download/1320/889/</a> INTERNET <1%
37	<a href="http://repository.stei.ac.id/7567/4/BAB 3.pdf">http://repository.stei.ac.id/7567/4/BAB 3.pdf</a> INTERNET <1%
38	<a href="https://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/7366/MARSELINUS MEI KURNIAMAN NDRURU.pdf?sequence=1">https://repository.uhn.ac.id/bitstream/handle/123456789/7366/MARSELINUS MEI KURNIAMAN NDRURU.pdf?sequence=1</a> INTERNET <1%
39	<a href="http://repository.stie-mce.ac.id/1531/3/3. BAB II Tinjauan Pustaka.pdf">http://repository.stie-mce.ac.id/1531/3/3. BAB II Tinjauan Pustaka.pdf</a> INTERNET <1%
40	<a href="https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/download/1500/1437">https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/download/1500/1437</a> INTERNET <1%
41	<a href="http://repository.upi.edu/21927/6/S_AD_P_1100262_Chapter3.pdf">http://repository.upi.edu/21927/6/S_AD_P_1100262_Chapter3.pdf</a> INTERNET <1%
42	<a href="http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12049/F. BAB II.pdf?sequence=6">http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/12049/F. BAB II.pdf?sequence=6</a> INTERNET <1%

43	<a href="https://eprints.ums.ac.id/31943/9/NASKAH_PUBLIKASI.pdf">https://eprints.ums.ac.id/31943/9/NASKAH_PUBLIKASI.pdf</a> INTERNET <1%
44	<a href="https://www.researchgate.net/publication/363338772_HUBUNGAN_ANTARA_KECERDASAN_SOSIAL_DENGAN_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_PADA_KARYAWAN_PT_TELKOM_INDONESIA_REGIONAL_IV_JAWA_TENGAH_DAN_DI_YOGYAKARTA/fulltext/640c5f9066f8522c3898b2a4/HUBUNGAN-ANTARA-KECERDASAN-SOSIAL-DENGAN-ORGANIZATIONAL-CITIZENSHIP-BEHAVIOR-PADA-KARYAWAN-PT-TELKOM-INDONESIA-REGIONAL-IV-JAWA-TENGAH-DAN-DI-YOGYAKARTA.pdf">https://www.researchgate.net/publication/363338772_HUBUNGAN_ANTARA_KECERDASAN_SOSIAL_DENGAN_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_PADA_KARYAWAN_PT_TELKOM_INDONESIA_REGIONAL_IV_JAWA_TENGAH_DAN_DI_YOGYAKARTA/fulltext/640c5f9066f8522c3898b2a4/HUBUNGAN-ANTARA-KECERDASAN-SOSIAL-DENGAN-ORGANIZATIONAL-CITIZENSHIP-BEHAVIOR-PADA-KARYAWAN-PT-TELKOM-INDONESIA-REGIONAL-IV-JAWA-TENGAH-DAN-DI-YOGYAKARTA.pdf</a> INTERNET <1%
45	<a href="https://repository.ump.ac.id/14703/3/Adela_Elva_Rinjani_BAB_II.pdf">https://repository.ump.ac.id/14703/3/Adela_Elva_Rinjani_BAB_II.pdf</a> INTERNET <1%
46	<a href="https://text-id.123dok.com/document/4zpvwvwwz-analisis-direct-effect-indirect-effect-dan-total-effect.html">https://text-id.123dok.com/document/4zpvwvwwz-analisis-direct-effect-indirect-effect-dan-total-effect.html</a> INTERNET <1%
47	<a href="https://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html">https://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html</a> INTERNET <1%
48	<a href="https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4345/8/UNIKOM_ARIANT_ILHAM_GIFARI_BAB_II.pdf">https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/4345/8/UNIKOM_ARIANT_ILHAM_GIFARI_BAB_II.pdf</a> INTERNET <1%
49	<a href="http://repository.umpri.ac.id/id/eprint/952/3/SKRIPSI__SRI_HARTATI_FIX[1]_3.pdf">http://repository.umpri.ac.id/id/eprint/952/3/SKRIPSI__SRI_HARTATI_FIX[1]_3.pdf</a> INTERNET <1%
50	<a href="http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/7846/g._Bab_III.pdf">http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/7846/g. Bab III.pdf</a> INTERNET <1%
51	<a href="https://blog.restatolahdata.id/interpretasi-one-way-anova-spss/">https://blog.restatolahdata.id/interpretasi-one-way-anova-spss/</a> INTERNET <1%
52	<a href="http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/9024/SKRIPSI.pdf?sequence=1">http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/9024/SKRIPSI.pdf?sequence=1</a> INTERNET <1%
53	<a href="https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2_bab_2.pdf?sequence=6">https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2 bab 2.pdf?sequence=6</a> INTERNET <1%
54	<a href="https://studistatistika.blogspot.com/2017/11/analisis-jalur-dengan-pls.html">https://studistatistika.blogspot.com/2017/11/analisis-jalur-dengan-pls.html</a> INTERNET <1%
55	<a href="https://www.researchgate.net/publication/343855290_PENYEBAB_CHANGE_ORDER_PADA_PROYEK_KONSTRUKSI_GEDUNG_BERTINGKAT/fulltext/5f450cce458515b7294fdb72/PENYEBAB-CHANGE-ORDER-PADA-PROYEK-KONSTRUKSI-GEDUNG-BERTINGKAT.pdf">https://www.researchgate.net/publication/343855290_PENYEBAB_CHANGE_ORDER_PADA_PROYEK_KONSTRUKSI_GEDUNG_BERTINGKAT/fulltext/5f450cce458515b7294fdb72/PENYEBAB-CHANGE-ORDER-PADA-PROYEK-KONSTRUKSI-GEDUNG-BERTINGKAT.pdf</a> INTERNET <1%

56	<a href="https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18268/05.4%20bab%204.pdf?sequence=8">https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/18268/05.4 bab 4.pdf?sequence=8</a> INTERNET <1%
57	<a href="https://www.researchgate.net/figure/Gambar-2-Hasil-Outer-Model-SmartPLS-Ver-30-Berdasarkan-Gambar-2-terdapat-setiap_fig1_363866200">https://www.researchgate.net/figure/Gambar-2-Hasil-Outer-Model-SmartPLS-Ver-30-Berdasarkan-Gambar-2-terdapat-setiap_fig1_363866200</a> INTERNET <1%
58	<a href="https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/330/223">https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/download/330/223</a> INTERNET <1%
59	<a href="https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/359/232/">https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/download/359/232/</a> INTERNET <1%
60	<a href="https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/">https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/</a> INTERNET <1%
61	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id/13465/7/7.%20BAB%20II_2018283ADN.pdf">http://repository.uin-suska.ac.id/13465/7/7. BAB II_2018283ADN.pdf</a> INTERNET <1%
62	<a href="http://etheses.iainkediri.ac.id/7599/3/933427818_bab2.pdf">http://etheses.iainkediri.ac.id/7599/3/933427818_bab2.pdf</a> INTERNET <1%
63	<a href="http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/23267/BAB%20IV.pdf?sequence=5">http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/23267/BAB IV.pdf?sequence=5</a> INTERNET <1%
64	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/37470/35402">https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/download/37470/35402</a> INTERNET <1%
65	<a href="https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL/article/download/1169/95">https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/AKUNTABEL/article/download/1169/95</a> INTERNET <1%
66	<a href="https://repository.uir.ac.id/5503/3/BAB%20II.pdf">https://repository.uir.ac.id/5503/3/BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
67	<a href="https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/download/4224/3576">https://jurnal.unigal.ac.id/bmej/article/download/4224/3576</a> INTERNET <1%
68	<a href="https://journal.uui.ac.id/Snati/article/download/2179/2005">https://journal.uui.ac.id/Snati/article/download/2179/2005</a> INTERNET <1%
69	<a href="https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SosialBudaya/article/download/398/380">https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/SosialBudaya/article/download/398/380</a> INTERNET <1%
70	<a href="https://repository.uin-suska.ac.id/4333/3/9.%20BAB%20II.pdf">https://repository.uin-suska.ac.id/4333/3/9. BAB II.pdf</a> INTERNET <1%

71	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/395051-none-04a37cf9.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/395051-none-04a37cf9.pdf</a> INTERNET <1%
72	<a href="https://www.researchgate.net/publication/376698281_ANALISIS_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_MASYARAKAT_PADA_DINAS KEPENDUDUKAN_DAN_PENCATATAN_SIPIL_KOTA_JAMBI_DENGAN_METODE_SKM/fulltext/658433a06f6e450f198d39e6/ANALISIS-KUALITAS-PELAYANAN-TERHADAP-KEPUASAN-MASYARAKAT-PADA-DINAS-KEPENDUDUKAN-DAN-PENCATATAN-SIPIL-KOTA-JAMBI-DENGAN-METODE-SKM.pdf">https://www.researchgate.net/publication/376698281_ANALISIS_KUALITAS_PELAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_MASYARAKAT_PADA_DINAS KEPENDUDUKAN_DAN_PENCATATAN_SIPIL_KOTA_JAMBI_DENGAN_METODE_SKM/fulltext/658433a06f6e450f198d39e6/ANALISIS-KUALITAS-PELAYANAN-TERHADAP-KEPUASAN-MASYARAKAT-PADA-DINAS-KEPENDUDUKAN-DAN-PENCATATAN-SIPIL-KOTA-JAMBI-DENGAN-METODE-SKM.pdf</a> INTERNET <1%
73	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/288206013.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/288206013.pdf</a> INTERNET <1%
74	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id/2140/9/08510101_Bab_5.pdf">http://etheses.uin-malang.ac.id/2140/9/08510101_Bab_5.pdf</a> INTERNET <1%
75	<a href="https://psike.id/kepuasan-hidup-life-satisfaction-definisi-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-dan-komponen-kepuasan-hidup/">https://psike.id/kepuasan-hidup-life-satisfaction-definisi-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-dan-komponen-kepuasan-hidup/</a> INTERNET <1%
76	<a href="https://www.kompasiana.com/arindhiniamalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya">https://www.kompasiana.com/arindhiniamalia/650e601808a8b55be266d122/permasalahan-pelayanan-publik-di-indonesia-dan-solusinya</a> INTERNET <1%
77	<a href="http://repository.potensi-utama.ac.id/jspui/bitstream/123456789/5206/6/BAB II.pdf">http://repository.potensi-utama.ac.id/jspui/bitstream/123456789/5206/6/BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
78	<a href="https://repository.uir.ac.id/3208/5/bab2.pdf#:~:text=Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja,angka perpindahan tenaga kerja atau labour turn over.">https://repository.uir.ac.id/3208/5/bab2.pdf#:~:text=Dengan semangat kerja yang tinggi, otomatis membuat pekerja,angka perpindahan tenaga kerja atau labour turn over.</a> INTERNET <1%
79	<a href="https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/9658/2/T1_132012059_BAB II.pdf">https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/9658/2/T1_132012059_BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
80	<a href="http://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/download/383/283">http://jmas.unbari.ac.id/index.php/jmas/article/download/383/283</a> INTERNET <1%
81	<a href="https://www.researchgate.net/publication/365073233_Analisis_Kepemimpinan_Transformasi_onal_Kompetensi_dan_Keadilan_Organisasi_terhadap_Kinerja_Pegawai_melalui_Organization_al_Citizenship_Behavior_OCB_sebagai_Pemediasi">https://www.researchgate.net/publication/365073233_Analisis_Kepemimpinan_Transformasi_onal_Kompetensi_dan_Keadilan_Organisasi_terhadap_Kinerja_Pegawai_melalui_Organization_al_Citizenship_Behavior_OCB_sebagai_Pemediasi</a> INTERNET <1%
82	<a href="http://repository.upi.edu/28561/4/S_PKN_1303628_Chapter1.pdf">http://repository.upi.edu/28561/4/S_PKN_1303628_Chapter1.pdf</a> INTERNET <1%
83	<a href="https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html">https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html</a> INTERNET <1%

84	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/230799272.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/230799272.pdf</a> INTERNET <1%
85	<a href="https://core.ac.uk/download/154914285.pdf">https://core.ac.uk/download/154914285.pdf</a> INTERNET <1%
86	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf">http://repository.uin-suska.ac.id/63068/1/GABUNGAN SKRIPSI KECUALI BAB V.pdf</a> INTERNET <1%
87	<a href="https://eprints.uny.ac.id/8608/2/BAB 1 - 08401244039.pdf">https://eprints.uny.ac.id/8608/2/BAB 1 - 08401244039.pdf</a> INTERNET <1%
88	<a href="https://repository.unja.ac.id/34334/3/BAB II.pdf">https://repository.unja.ac.id/34334/3/BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
89	<a href="https://zulfahmi1975.files.wordpress.com/2015/06/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2.pdf">https://zulfahmi1975.files.wordpress.com/2015/06/kepmenpan-63_2003-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik2.pdf</a> INTERNET <1%
90	<a href="https://haloedukasi.com/kecerdasan-sosial">https://haloedukasi.com/kecerdasan-sosial</a> INTERNET <1%
91	<a href="http://eprints.uny.ac.id/14828/2/BAB II.pdf">http://eprints.uny.ac.id/14828/2/BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
92	<a href="https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2280/10/UNIKOM_RIFQI AWALI_12.BAB IV.pdf">https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/2280/10/UNIKOM_RIFQI AWALI_12.BAB IV.pdf</a> INTERNET <1%
93	<a href="https://www.researchgate.net/publication/367398056_THE_INFLUENCE_OF_WORK_ENVIRONMENT_AND_GIVING_REWARDS_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_THROUGH_JOB_SATISFACTION_AS_AN_INTERVENING_VARIABLE_AT_PT_SUKA_MELAJU">https://www.researchgate.net/publication/367398056_THE_INFLUENCE_OF_WORK_ENVIRONMENT_AND_GIVING_REWARDS_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_THROUGH_JOB_SATISFACTION_AS_AN_INTERVENING_VARIABLE_AT_PT_SUKA_MELAJU</a> INTERNET <1%
94	<a href="https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/27448">https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/productivity/article/view/27448</a> INTERNET <1%
95	<a href="https://journal.fkpt.org/index.php/jtear/article/download/846/447">https://journal.fkpt.org/index.php/jtear/article/download/846/447</a> INTERNET <1%
96	<a href="http://repository.unhas.ac.id/30406/2/E011191093_skripsi_11-08-2023 1-2.pdf">http://repository.unhas.ac.id/30406/2/E011191093_skripsi_11-08-2023 1-2.pdf</a> INTERNET <1%
97	<a href="https://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/view/619/510">https://jurnal.umb.ac.id/index.php/jems/article/view/619/510</a> INTERNET <1%



98	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/102771-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/102771-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kepuasan.pdf</a> INTERNET <1%
99	<a href="https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1006205118-3-BAB II.pdf">https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1006205118-3-BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
100	<a href="https://www.kajianpustaka.com/2023/02/kecerdasan-interpersonal.html">https://www.kajianpustaka.com/2023/02/kecerdasan-interpersonal.html</a> INTERNET <1%
101	<a href="https://idalamat.com/alamat/5325/kantor-kecamatan-citeureup-bogor">https://idalamat.com/alamat/5325/kantor-kecamatan-citeureup-bogor</a> INTERNET <1%
102	<a href="http://journal.febubhara-sby.org/benchmark/article/download/141/141">http://journal.febubhara-sby.org/benchmark/article/download/141/141</a> INTERNET <1%
103	<a href="https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/download/12163/1401/10288">https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/remik/article/download/12163/1401/10288</a> INTERNET <1%
104	<a href="http://lib.unnes.ac.id/484/1/1157.pdf">http://lib.unnes.ac.id/484/1/1157.pdf</a> INTERNET <1%
105	<a href="https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb/article/download/4317/2370">https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb/article/download/4317/2370</a> INTERNET <1%
106	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/289185821.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/289185821.pdf</a> INTERNET <1%
107	<a href="https://repository.unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/2508/Jurnal_Skripsi_tyaa.pdf;sequence=1">https://repository.unri.ac.id/bitstream/handle/123456789/2508/Jurnal Skripsi tyaa.pdf;sequence=1</a> INTERNET <1%
108	<a href="http://repo.darmajaya.ac.id/126/3/BAB II == adjeng.pdf">http://repo.darmajaya.ac.id/126/3/BAB II == adjeng.pdf</a> INTERNET <1%
109	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id/1740/5/09410054_Bab_2.pdf">http://etheses.uin-malang.ac.id/1740/5/09410054_Bab_2.pdf</a> INTERNET <1%
110	<a href="http://digilib.unila.ac.id/2235/11/Bab II.pdf">http://digilib.unila.ac.id/2235/11/Bab II.pdf</a> INTERNET <1%
111	<a href="https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/download/98977/49103/">https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/download/98977/49103/</a> INTERNET <1%
112	<a href="http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_CHAPTER 3.pdf">http://repository.upi.edu/203/6/S_PJKR_0802558_CHAPTER 3.pdf</a> INTERNET <1%

113	<a href="https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6118/9/9. BAB II.pdf">https://eprints.upj.ac.id/id/eprint/6118/9/9. BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
114	<a href="https://www.statistikian.com/2021/04/tutorial-partial-least-square-dalam-pls-sem.html">https://www.statistikian.com/2021/04/tutorial-partial-least-square-dalam-pls-sem.html</a> INTERNET <1%
115	<a href="https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/80080/44665">https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/article/download/80080/44665</a> INTERNET <1%
116	<a href="https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/836/503">https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/download/836/503</a> INTERNET <1%
117	<a href="https://eprints.unm.ac.id/30671/1/33. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loan.pdf">https://eprints.unm.ac.id/30671/1/33. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loan.pdf</a> INTERNET <1%
118	<a href="https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/viewFile/22488/20614">https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/viewFile/22488/20614</a> INTERNET <1%
119	<a href="https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-service-quality-gap-model/14457">https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-service-quality-gap-model/14457</a> INTERNET <1%
120	<a href="https://katadata.co.id/lifestyle/edukasi/6538e26a19da3/rumus-slovin-notasi-kelebihan-dan-kelemahan-beserta-contoh-soalnya">https://katadata.co.id/lifestyle/edukasi/6538e26a19da3/rumus-slovin-notasi-kelebihan-dan-kelemahan-beserta-contoh-soalnya</a> INTERNET <1%
121	<a href="https://ejournal.unib.ac.id/dikdas/article/download/11817/6108">https://ejournal.unib.ac.id/dikdas/article/download/11817/6108</a> INTERNET <1%
122	<a href="https://media.neliti.com/media/publications/84533-ID-pengaruh-kualitas-produk-kualitas-pelaya.pdf">https://media.neliti.com/media/publications/84533-ID-pengaruh-kualitas-produk-kualitas-pelaya.pdf</a> INTERNET <1%
123	<a href="http://repository.unas.ac.id/8783/3/BAB II.pdf">http://repository.unas.ac.id/8783/3/BAB II.pdf</a> INTERNET <1%
124	<a href="https://repository.uir.ac.id/3643/4/BAB III.pdf">https://repository.uir.ac.id/3643/4/BAB III.pdf</a> INTERNET <1%
125	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id/2192/6/08410088_Bab_3.pdf">http://etheses.uin-malang.ac.id/2192/6/08410088_Bab_3.pdf</a> INTERNET <1%
126	<a href="http://eprints.dinus.ac.id/17227/1/jurnal_16089.pdf">http://eprints.dinus.ac.id/17227/1/jurnal_16089.pdf</a> INTERNET <1%

---

EXCLUDE CUSTOM MATCHES	OFF
EXCLUDE QUOTES	OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY	OFF