

PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* DAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PELAYANAN PUBLIK

Sisilianti Rere
Sisiliarere62@gmail.com
Nur Fadjrih Asyik

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research determines the effect of good governance and employee work effectiveness on public service. It also determines the effect of good governance, employee work effectiveness, and public service on public satisfaction. Furthermore, the research determines the effect of public service that mediates the effect of good governance and employee work effectiveness on public satisfaction. The study applies quantitatively. Moreover, the data collection technique used was purposive sampling, questionnaire as the instrument. The questionnaires were distributed to 97 respondents as samples. Additionally, the data analysis techniques used were data quality test, classical assumption test, multiple linear regression with path analysis, and the Sobel test, as well as structural equation modelling and hypothesis test with SPSS version 26. The result shows that good governance and employee work effectiveness have a positive impact on public service. Likewise, good governance, employee work effectiveness, and public service have a positive effect on public satisfaction. Meanwhile, good governance does not affect public service quality. It means that public service cannot mediate the relationship between good governance on public satisfaction. In addition, public service partially mediates the relationship between employee work effectiveness on public satisfaction.

Keywords: good governance, employee work effectiveness, public service, and public satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik, pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik, pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan publik memediasi pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan publik memediasi pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dan diperoleh sampel sebanyak 97 orang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dengan analisis jalur dan uji sobel, uji kesesuaian model dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, *good governance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, *good governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik, pelayanan publik tidak mampu memediasi hubungan antara *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan publik secara parsial memediasi hubungan antara efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *good governance*, efektivitas kerja pegawai, pelayanan publik, kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemerintah kecamatan adalah bagian dari struktur pemerintah daerah di Indonesia yang berada dibawah tingkat kabupaten atau kota. Pemerintah kecamatan bertugas mengelola urusan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan. Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Republik

Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Podungge dan Aneta (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik harusnya menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pemberian pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat, karena pelayanan publik menjadi tolak ukur dalam organisasi pemerintah. Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan adanya pelayanan publik yang baik, Masyarakat akan lebih mudah mendapatkan informasi dan memiliki akses ke layanan yang disediakan pemerintah. Namun saat ini kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan masih memiliki berbagai kelemahan. Rendahnya pelayanan kualitas pelayanan publik yang terjadi di tandai dengan banyaknya penyimpangan dalam pelayanan publik tersebut (Irawan dan Laksono, 2020). Pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat, prosedur yang berbelit-belit sering kali menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus perizinan dan non perizinan.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini terjadi karena masyarakat kini semakin sadar akan hak-haknya untuk mendapatkan layanan yang baik, cepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Masyarakat mengharapkan pegawai pemerintah di kecamatan dapat bekerja dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Oleh karena itu profesionalisme kerja pegawai sangat penting, tidak hanya dalam hal keterampilan teknis, tetapi juga dalam hal komunikasi, pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat dan ketetapan dalam memberi solusi atas setiap masalah yang dihadapi masyarakat dan ketepatan dalam memberikan solusi atas setiap masalah yang dihadapi masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah nomor 17 tahun 2018 tentang kecamatan menyebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Pelimpahan sebagian wewenang bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintah daerah di kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Konsep *good governance* muncul dari ketidakpuasan terhadap berfungsinya pemerintah yang selama ini dipercayai sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan tata kelola yang baik dapat dilaksanakan sesuai dengan kapasitas administrasi, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah pelayanan publik. Pelaksanaan *good governance* yang baik, tentu kinerja organisasi akan dipandang baik pula oleh masyarakat. Menurut undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 15 tentang pelayanan publik mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan. Penerapan *good governance* yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Efektivitas kerja pegawai di kantor kecamatan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Efektivitas kerja pegawai di kantor kecamatan dapat dijelaskan sebagai sejauh mana pegawai di kantor tersebut dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik dan efisien, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh instansi pemerintah tersebut. Efektivitas kerja pegawai di kantor kecamatan mencakup

berbagai aspek yang mempengaruhi pencapaian hasil kerja yang optimal, baik dari segi kualitas, kuantitas, waktu, maupun biaya.

Dari berbagai permasalahan yang terjadi di masyarakat terkait pelayanan publik, masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Melalui peningkatan profesionalisme, di harapkan kecamatan mampu dapat mengetahui apa yang terbaik bagi masyarakatnya. Pada prinsipnya, pelayanan publik khususnya di kecamatan senantiasa harus selalu di tingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan uraian latar belakang di atas *good governance*, efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik adalah tiga hal yang saling berkaitan dan mempunyai pengaruh dalam kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan dalam *good governance*, efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah *good governance* berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (2) Apakah efektivitas kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (3) Apakah *good governance* berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (4) Apakah efektivitas kerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (5) Apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (6) Apakah pelayanan publik mampu memediasi hubungan *good governance* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya?, (7) Apakah pelayanan publik mampu memediasi hubungan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya?. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menguji pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (2) Untuk menguji pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (3) Untuk menguji pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (4) Untuk menguji pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (5) Untuk menguji pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (6) Untuk menguji kemampuan pelayanan publik dalam memediasi hubungan *good governance* terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya, (7) Untuk menguji kemampuan pelayanan publik dalam memediasi hubungan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)

Teori *stewardship* dikemukakan oleh Donaldson dan Davis (1991) yang menggambarkan situasi di mana para manajemen tidaklah termotivasi oleh tujuan-tujuan individu tetapi lebih ditujukan pada sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Teori tersebut mengasumsikan bahwa adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi. Kesuksesan organisasi menggambarkan maksimalisasi utilitas kelompok ini yang pada akhirnya akan memaksimalkan kepentingan individu yang ada dalam kelompok organisasi.

Teori *stewardship* atau pengabdian berasumsi bahwa manusia pada hakikatnya mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, dapat dipercaya, berintegritas tinggi dan memiliki kejujuran. Teori ini memandang manajemen sebagai pihak yang mampu melaksanakan tindakan yang sebaik baiknya ditujukan untuk memenuhi kebutuhan *stakeholders*. Konsep teori ini didasarkan pada asas kepercayaan pada pihak yang diberikan wewenang, dimana manajemen dalam suatu organisasi dicerminkan sebagai *good steward* yang melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasannya secara penuh tanggung jawab.

Penelitian Jefri (2018) mengemukakan bahwa teori *stewardship* digunakan untuk membangun hubungan yang sangat kuat di antara kepuasan dan keberhasilan organisasi. Dalam sistem pemerintahan, pemerintah berfungsi sebagai pengelola atau pengurus yang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Masyarakat di sini dianggap sebagai pihak yang memberikan arahan atau harapan, yang disebut sebagai *principal* oleh pemerintah. Ini berarti bahwa pemerintah bertanggung jawab atas segala sesuatu yang berkaitan dengan merencanakan dan menerapkan tindakan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Sebagai pengelola, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa tindakan yang mereka ambil sesuai dengan keinginan masyarakat dan berdampak pada seluruh masyarakat.

Akuntansi dalam teori *stewardship* dasar, berfungsi sebagai sarana pengendalian diri, sebagai sebuah alat untuk melaporkan kegiatan pengawas di bidang pengelolaan keuangan dan kepegawaian. Hubungan *participal* dengan *stewards* didasarkan pada kepercayaan dan secara kolektif selaras dengan tujuan organisasi. Teori *stewardship* merupakan model yang dapat diterapkan pada organisasi sektor publik. Dalam penelitian ini, teori *stewardship* sangat penting karena dapat menjelaskan keberadaan pemerintah daerah sebagai lembaga yang dapat dipercaya untuk dapat memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang baik.

Good Governance

Good governance merupakan konsep yang mengacu pada cara pemerintah menjalankan kekuasaan dan mengelola sumber daya publik. Menurut Maryam (2022) mengatakan bahwa konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar dengan salah satu menerapkannya melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menciptakan tata kelola yang baik diperlukan prinsip-prinsip dasar *good governance* dalam hal tata kelola ini pemerintah diwajibkan untuk bertanggung jawab dan terbuka pada masyarakat. *Good governance* sebagai sistem yang diterapkan pada pemerintah untuk terwujudnya pemerintah yang efektif dan efisien, baik dan berkualitas, serta memberikan dampak positif bagi pemerintah dan masyarakat setempat.

Good governance atau pemerintahan yang baik dalam akuntabilitas suatu instansi pemerintahan yang merupakan suatu kewajiban untuk menjadikan pertanggungjawaban kegagalan atau keberhasilan pelaksanaan tujuan instansi yang berhubungan. Meningkatnya suatu tuntutan masyarakat terhadap akuntabilitas, keadilan dan bersih, serta transparan atas penyelenggaraan pemerintah yang semestinya harus disikapi dengan sungguh-sungguh dan sistematis.

Efektivitas Kerja Pegawai

Efektivitas kerja pegawai adalah sejauh mana suatu perusahaan atau suatu instansi selalu berusaha untuk memastikan bahwa karyawan yang terlibat dalamnya mencapai efisiensi kerja untuk keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya diawali dari keberhasilan setiap karyawan. Efektivitas umumnya digunakan untuk mengukur sejauh mana lembaga pemerintah atau organisasi publik dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Efektivitas bukan hanya tentang keberhasilan dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga mengukur apakah hasil yang dicapai sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam organisasi publik, efektivitas merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi kualitas hidup masyarakat, kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah, serta legitimasi dan keberlanjutan pemerintah.

Efektivitas kerja merupakan kemampuan seseorang atau kelompok dalam menjalankan tugas dan pekerjaan dengan cara yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas

kerja pegawai merujuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal. Pegawai yang efektif dalam bekerja cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik, yang berkontribusi pada kepuasan masyarakat. Menurut Habsari *et al.* (2023) alat ukur untuk mengukur efektivitas kerja pegawai yaitu : (1) kemampuan, (2) motivasi, (3) peluang.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik dapat memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan kualitas layanan, seperti kecepatan, efisiensi, keramahan dan kemudahan dalam mengakses layanan. Semakin baik layanan yang diterima oleh masyarakat, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Menurut Lamsal dan Gupta (2022), kepuasan masyarakat muncul setelah mereka berinteraksi dengan beberapa layanan dan mengalami peningkatan kualitas dibandingkan sebelumnya. Habsari *et al.* (2023) mengungkapkan terdapat 5 indikator yang dapat dipakai dalam mengukur kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu: (1) karakteristik masyarakat, (2) Bentuk fisik, (3) Jaminan, (4) Kepedulian, (5) Kehandalan.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan publik di kantor camat merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah di tingkat kecamatan kepada masyarakat. Kantor camat bertugas untuk menyelenggarakan berbagai pelayanan administrasi dan sosial bagi warga di wilayah kecamatan tersebut.

Berdasarkan undang-undang tahun 2009 Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 menyatakan bahwa “ pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

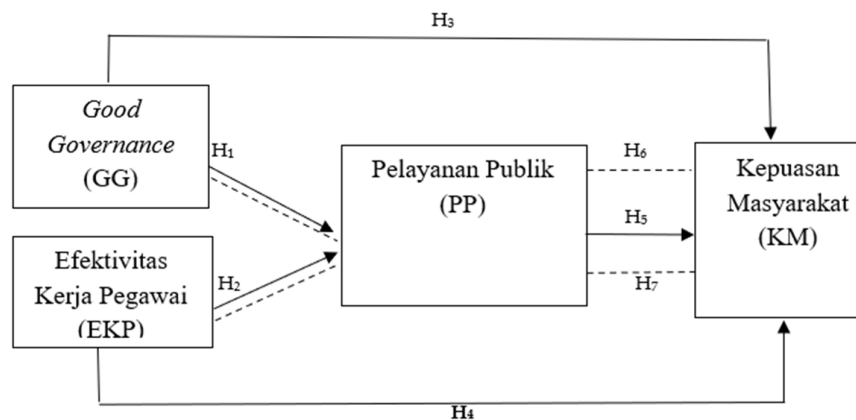
Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu: (1) kesederhanaan, (2) kejelasan, (3) kepastian waktu, (4) akurasi, (5) keamanan, (6) tanggung jawab (7) kelengkapan sarana dan prasarana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, (10) kenyamanan. Menurut Afifah dan Kurniawati (2021) terdapat empat indikator yang dapat dipakai dalam mengukur pelayanan publik, yaitu: (1) kecermatan, (2) kemampuan, (3) Kecepatan, (4) Kualitas.

Penelitian Terdahulu

Pertama, Aprilia dan Rofluddin (2023) menunjukkan hasil bahwa: (1) prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif, dan keadilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, (2) prinsip akuntabilitas, responsif, keadilan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun prinsip transparansi dan partisipasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan, (3) variabel mediasi, kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh antara prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif dan keadilan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua, Izudin (2019) menunjukkan hasil bahwa pelayanan publik pada periode Januari-April 2017 termasuk dalam kategori baik dan sistem birokrasi berjalan maksimal. Ketiga, Darmayadi *et al.* (2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan di Kecamatan Brang Ene tergolong baik, namun beberapa indikator yang perlu diperbaiki adalah pegawai Kantor Camat Brang Ene dapat memberikan

layanan sesuai dengan kebutuhan warga, (2) kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dikantor camat Brang Ene, (3) disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat. Keempat, Irawan dan Laksono (2020) menunjukkan hasil bahwa: adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Kelima, Prameswari (2024) hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, efektivitas kerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, kepuasan masyarakat berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik. Keenam, Erna *et al.* (2024) hasil analisis data menunjukkan pengaruh yang diberikan adalah pengaruh yang sangat kuat dengan arah hubungan yang positif dan signifikan.

Rerangka Konseptual



Gambar 1 Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Good Governance terhadap Pelayanan Publik

Sistem pemerintahan yang efektif dan efisien biasanya dianggap sebagai pemerintahan yang baik. Pemerintah yang baik memiliki dua makna utama untuk makna baik yaitu: pertama, nilai-nilai yang mendukung keinginan dan harapan masyarakat, dan kedua nilai-nilai yang dapat membantu masyarakat menjadi lebih mandiri. Hal ini berkaitan dengan kemampuan masyarakat untuk mengelola diri mereka sendiri untuk mencapai tujuan jangka panjang, seperti keadilan sosial dan pertumbuhan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pemerintah yang baik tidak hanya berfokus pada kepentingan masyarakat saat ini, tetapi juga memastikan bahwa pertumbuhan dan kesejahteraan masyarakat dapat berlanjut di masa depan. Menurut penelitian Dharu dan Wahidahwati (2021) yang menyatakan bahwa *good governance* yang baik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja organisasi pemerintah.

H₁: *Good governance* berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik

Efektivitas kerja pegawai mengacu pada seberapa baik pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan, serta seberapa besar kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas kerja pegawai memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan efektivitas kerja menjadi dasar bagi kinerja untuk

menjalankan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan tepat sasaran (waktu) baik dalam lingkup organisasi maupun dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik yang selama ini belum maksimal dilaksanakan. Menurut penelitian Irawan dan Laksono (2020) menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₂: Efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Pengaruh *Good Governance* terhadap Kepuasan Masyarakat

Good governance merupakan konsep penting dalam konteks pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian ini mendukung hipotesisnya bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

H₃: *Good governance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Efektivitas termasuk unsur pokok dalam suatu aktivitas untuk dapat mencapai suatu tujuan dalam sebuah aktivitas. Efektivitas pada suatu organisasi memberikan banyak manfaat pada tingkatan sejauh mana keberhasilan organisasi dalam melaksanakan kegiatannya, dengan demikian dapat mencapai tujuan yang telah dianjurkan.

Efektivitas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan atau sasaran yang ditetapkan dalam organisasi mana pun. Efisiensi dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai. Efektivitas umumnya digunakan untuk mengukur seberapa efektif suatu kelompok atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan.. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau bisnis untuk menggambarkan tepat atau tidaknya tujuan yang dipilih perusahaan. Efisiensi ini tercermin dari keunggulan atau manfaat yang dipilih berdasarkan kepentingan organisasi atau bisnis. Menurut penelitian Irawan dan Laksono (2020) menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

H₄: Efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya

Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak mereka. Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat memengaruhi hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta menciptakan citra positif atau negatif terhadap institusi publik. Kepuasan masyarakat menjadi ukuran sejauh mana pelayanan publik yang sudah disalurkan pemerintah kepada masyarakat baik atau tidaknya pelayanan. Masyarakat yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya akan menghasilkan kepercayaan terhadap pemerintah dan lembaga publik lainnya. Hal ini bisa dijelaskan bahwa apabila pelayanan publik di terapkan sesuai standar operasional prosedur yang baik dan pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat maka masyarakat pun akan puas terhadap pelayanan yang diberikan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik akan meningkat.

H₅: Pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sukolilo Surabaya

Pengaruh *Good Governance* terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik

Sebuah pemerintahan yang menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas) akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah yang menjalankan *good governance* cenderung menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan memastikan layanan tersebut tersedia secara adil dan merata. Ketika pelayanan publik berjalan dengan baik, masyarakat akan merasa lebih puas karena mereka menerima layanan yang memenuhi harapan mereka.

Pelayanan publik yang baik meningkatkan kepuasan masyarakat pelayanan publik yang baik, yang dihasilkan dari penerapan *good governance*, akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasakan kualitas layanan yang tinggi misalnya layanan yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan mereka, mereka akan merasa dihargai dan puas. Kepuasan ini bukan hanya tentang mendapatkan apa yang mereka inginkan, tetapi juga tentang merasa dihormati dan diperhatikan oleh pemerintah.

Secara keseluruhan, hubungan antara *good governance*, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat adalah hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi. Pemerintah yang menjalankan prinsip-prinsip *good governance* akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, yang pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, ketika pelayanan publik buruk, meskipun prinsip-prinsip *good governance* diterapkan, kepuasan masyarakat tetap akan rendah. Dengan demikian, *good governance* berperan sebagai kunci utama untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat.

H₆: *Good governance* berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik

Efektivitas kerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan masyarakat. Efektivitas kerja pegawai meningkatkan kualitas pelayanan pegawai yang bekerja dengan efektif cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Mereka akan menyelesaikan tugas mereka dengan baik, sehingga mengurangi kesalahan atau penundaan dalam pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang terlatih dengan baik dan memiliki keterampilan yang memadai dapat melayani masyarakat lebih cepat dan akurat.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat ketika pegawai memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas, masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, jika pegawai kurang efektif dalam menjalankan tugasnya, pelayanan menjadi lambat atau tidak memadai, yang akan menurunkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah masyarakat yang puas dengan pelayanan publik lebih cenderung mempercayai pemerintah. Kepuasan ini menciptakan hubungan positif antara masyarakat dan institusi publik. Masyarakat merasa bahwa pemerintah peduli dengan kebutuhan mereka dan mampu memberikan solusi yang baik.

H₇: Efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Untuk mengukur pengaruh *good governance* dan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Surabaya, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang tersedia dalam bentuk angka yang dapat dinyatakan serta diukur menggunakan

satuan hitung, atau data kuantitatif yaitu data-data kualitatif yang diubah kedalam bentuk angka atau diangkakan (Sugiyono, 2014:14).

Gambaran Populasi Penelitian

Sugiono (2014:16) menjelaskan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek. Populasi (objek) dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di kecamatan Sukolilo Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling* atau teknik pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria tertentu.

Penentuan banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *slovin*. Rumus *slovin* adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus *slovin* di atas jumlah populasi sebanyak 2711 orang maka banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{2711}{1 + 2711 (0,1)^2} = 96,44$$

Jadi nilai n adalah 96,44 atau dibulatkan menjadi 97

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di mana sumber data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang di dalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan terkait variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Data sekunder merupakan sumber data yang didapatkan secara tidak langsung atau dapat dikatakan bahwa data sekunder didapatkan dari sumber-sumber yang sudah ada.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen (Bebas)

Good Governance

Good governance adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi, dan investasi yang langkang serta mencegah korupsi baik secara politik maupun administrasi, serta menjalankan disiplin anggaran.

Efektivitas Kerja Pegawai

Efektivitas kerja pegawai di definisikan sebagai sejauh mana seorang pegawai dapat mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dalam pekerjaan mereka dengan cara yang efisien dan optimal. Hal ini mencakup kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan kualitas yang baik, dalam waktu yang tepat, dan dengan menggunakan dengan sumber daya secara bijaksana.

Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah suatu kondisi di mana individu atau kelompok merasa puas atau merasa tercapai kebutuhannya setelah memperoleh layanan, produk, atau kebijakan yang diberikan oleh pemerintah, organisasi, atau penyedia layanan lainnya dan merupakan proses evaluasi menyeluruh yang mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik, yang bertujuan untuk mengetahui kekurangan dan kelemahan dalam setiap aspek penyelenggara pelayanan publik serta untuk mengevaluasi kinerja mereka.

Variabel Intervening

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik ini dijalankan oleh pegawai negeri sipil dan setiap individu yang bekerja dalam organisasi yang memiliki tugas untuk melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup pengelolaan pengaduan masyarakat, manajemen informasi, keamanan dalam negeri, layanan konsultasi serta penyampaian layanan kepada masyarakat.

Teknik Analisis Data

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data melalui gambaran atau deskripsi data yang diamati melalui nilai mean, maksimum, minimum, standar deviasi (Ghozali 2018:19).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu pengukuran dengan menggunakan kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang tercantum pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti. Agar dapat mengetahui validitas suatu kuesioner yang dibuat peneliti adalah dengan cara menggunakan korelasi antar skor suatu butir pertanyaan dengan total skor pada masing-masing variabel (*corrected item-total correlation*).

Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan sebuah teknik analisis untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan responden dapat dipercaya. Uji reabilitas ini dapat membantu mencari informasi mengenai konsistensi atau kestabilan jawaban yang diberikan oleh responden atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Jika jawaban responden dari pertanyaan kuesioner mengalami tingkat kestabilan yang sama seiring berjalannya waktu maka jawaban dari responden tersebut dapat dikatakan reliabel dan handal, Ghozali (2018:20). Untuk mengukur reabilitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *cronbach's Alpha* (α) > 0,60 maka jawaban yang diberikan oleh responden dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah ada variabel pengganggu yang mempunyai distribusi normal dalam model regresi. Model dengan sifat mendekati nol dan pendistribusiannya normal maka akan dikatakan model regresi baik (Ghozali, 2018 : 17). Uji statistik ini menggunakan uji *kolmogorof-smirnov*, pada pengujian normalitas dengan menggunakan *kolmogorof-smirnov* ini dilakukan dengan melihat ketentuan tingkat signifikan 0,05 dan apabila nilainya > 0,05 maka data tersebut mempunyai sifat distribusi normal. Sedangkan apabila pendekatan tersebut menunjukkan < 0,05 dapat dipastikan residual dapat mengalami distribusi abnormal.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:105) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah suatu model regresi korelasi ditemukan antara variabel independen. Model regresi yang baik memiliki model yang tidak memiliki model korelasi terjadi antar variabel independen. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat dikatakan bahwa data data tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 maka dapat dikatakan bahwa data terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah ada pelanggaran terhadap asumsi klasik, khususnya terkait dengan ketidaksamaan varians residual di berbagai pengamatan dalam model regresi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *glejser* yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model *glejser* terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai terhitung lebih kecil dari *table* dengan nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Terjadi heteroskedastisitas jika nilai terhitung lebih besar dari *table* dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model regresi yang mencakup lebih dari satu variabel bebas. Analisis regresi linier selama ini sering digunakan untuk mengetahui arah dan sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen Ghozali (2018).

Model regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$PP = \alpha + \beta_1GG + \beta_2EKP + ei \dots\dots\dots(1)$$

$$KM = \alpha + \beta_3GG + \beta_4EKP + \beta_5PP + ei \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

- α = Konstanta
- GG = *Good Governance*
- EKP = Efektivitas Kerja Pegawai
- PP = Pelayanan Publik (*interoening*)
- KM = Kepuasan Masyarakat
- β₁ = Koefisien jalur GG terhadap PP
- β₂ = Koefisien jalur EKP terhadap PP
- β₃ = Koefisien jalur GG terhadap KM
- β₄ = Koefisien jalur EKP terhadap KM
- β₅ = Koefisien jalur PP terhadap KM
- ei = Error item

Ditemukan pengaruh error sebagai berikut:

$$Pe_i = \sqrt{1 - R^2}i$$

Uji Kesesuaian Model (*Goodness of Fit*)

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel dependen dalam model regresi tersebut. Jika nilai R^2 semakin mendekati satu maka yang terjadi kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sangat baik atau juga bisa dikatakan layak. Maka sebaiknya jika nilai R^2 mendekati nol maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen kurang baik atau bisa dikatakan tidak baik.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F memiliki tujuan untuk menentukan apakah data tersebut layak serta untuk menguji apakah semua variabel independen pada model memiliki suatu pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F memiliki kriteria pengujian tersendiri, yaitu: Apabila nilai sig < 0,05, maka hipotesis dapat diterima yang membuktikan bahwa variabel independen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan layak digunakan. Apabila nilai sig > 0,05, maka hipotesis ditolak yang mengakibatkan bahwa variabel independen tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan tidak layak digunakan.

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Uji t berguna untuk mengetahui apakah variabel independen dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian uji t dalam penelitian ini yaitu jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$). Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen dan variabel dependen secara parsial. Kriteria pengujian ini adalah sebagai berikut: Apabila nilai signifikan > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikan < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Sobel (*Sobel Test*)

Ghozali (2018) menyatakan bahwa *sobel test* digunakan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening. Untuk mengetahui hubungan tidak langsung dari variabel independen maka digunakan rumus *sobel test* untuk mengetahui *t-statistic* yang berguna menguji (H_6) dan (H_7).

$$B_{value} = \frac{axb}{\sqrt{(a^2 \times Se_b^2) + (b^2 \times Se_a^2)}}$$

Keterangan:

- a : Koefisien jalur regresi variabel independen terhadap variabel intervening.
- B : Koefisien jalur regresi variabel intervening terhadap variabel dependen.
- C : Koefisien jalur regresi variabel independen terhadap variabel dependen
- Sea : Standar error regresi variabel independen terhadap variabel intervening
- Seb : Standar error regresi variabel intervening terhadap variabel dependen.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN
Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

| | N | Min | Max | Mean | Std. Deviation |
|---------------------------------|----|-----|-----|-------|----------------|
| Good Governance (GG) | 97 | 38 | 65 | 49,92 | 5,121 |
| Efektivitas Kerja Pegawai (EKP) | 97 | 38 | 55 | 48,74 | 4,034 |
| Kepuasan Masyarakat (KM) | 97 | 53 | 75 | 66,60 | 5,818 |
| Pelayanan Publik (PP) | 97 | 14 | 20 | 17,74 | 1,927 |
| Valid N (listwise) | 97 | | | | |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap *good governance* berada pada angka 49,92. Nilai minimum menunjukkan bahwa responden paling rendah memberikan nilai 38, sedangkan yang paling tinggi memberikan nilai 65. Standar deviasi sebesar 5,121 menunjukkan bahwa terdapat variasi atau perbedaan jawaban yang cukup signifikan antar responden. Rata-rata penilaian terhadap efektivitas kerja pegawai adalah 48,74. Rentang nilai dari 38 sampai 55 dan standar deviasi 4,034. Kepuasan masyarakat memiliki rata-rata tertinggi, yaitu 66,60. Nilai minimum 53 dan maksimum 75, standar deviasi 5,818. Variabel pelayanan publik memiliki rata-rata 17,74. Rentang nilai 14 hingga 20 serta standar deviasi kecil 1,927.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas Data

Uji validitas data dalam penelitian ini menggunakan analisis item dengan cara mengkorelasi antar skor suatu butir pertanyaan dengan total skor pada masing-masing variabel (*corrected item-total correlation*). Seluruh item pertanyaan yang mengukur variabel *good governance*, efektivitas kerja pegawai, kepuasan masyarakat, dan pelayanan publik memiliki tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang disajikan oleh peneliti adalah valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan sebuah teknik analisis untuk mengetahui sejauh mana hasil yang diberikan responden dapat dipercaya. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* (α) > 0,60. Berdasarkan hasil uji reabilitas yang disajikan menunjukkan bahwa setiap variabel menghasilkan data yang reliabel. Karena mempunyai nilai *cronbach's Alpha* (α) > 0,60. Dan setiap variabel memiliki nilai *cronbach's Alpha* masing-masing yaitu *good governance* sebesar 0,678, efektivitas kerja pegawai sebesar 0,836, kepuasan masyarakat sebesar 0,877, dan pelayanan publik sebesar 0,767.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 2
Hasil Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test Model 1

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .43294992 |
| Most Extreme Difference | Absolute | .082 |
| | Positive | .034 |
| | Negative | -.082 |

| | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|--------------------------------|
| <i>Kolmogorov-Smornov Z</i> | .810 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .200 |
| <i>a. Test distribution is Normal.</i> | |

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji normalitas yang disajikan pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai kolmogorov-smirnov sebesar 0,810 dengan tingkat signifikan sebesar 0,200. Nilai signifikan dalam tabel tersebut memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai signifikan yang ditentukan ($0,200 > 0,05$) artinya residual sudah memenuhi asumsi distribusi normal.

Tabel 3
Hasil Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test Model 2

| | | <i>Unstandardized Residual</i> |
|--|-----------------------|--------------------------------|
| N | | 97 |
| <i>Normal Parameters^{a,b}</i> | <i>Mean</i> | .0000000 |
| | <i>Std. Deviation</i> | .27685571 |
| <i>Most Extreme Difference</i> | <i>Absolute</i> | .111 |
| | <i>Positive</i> | .063 |
| | <i>Negative</i> | -.111 |
| <i>Kolmogorov-Smornov Z</i> | | 1.091 |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | .185 |
| <i>a. Test distribution is Normal.</i> | | |

Sumber: Data diolah, 2025

Hasil dari tabel diatas menunjukkan hasil dari uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* memperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,185 yang menunjukkan bahwa lebih besar dari 0,05 atau $0,185 > 0,05$, maka hasil ini sesuai dengan hasil yang ditetapkan sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari tabel diatas berdistribusi normal dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas Model 1

| Model | <i>Coefficients^a</i> | <i>Collinearity Statistics</i> | |
|-------|----------------------------------|--------------------------------|------------|
| | | <i>Tolerance</i> | <i>VIF</i> |
| 1 | <i>Good Governance</i> | 0,886 | 1,129 |
| | <i>Efektivitas Kerja Pegawai</i> | 0,886 | 1,129 |

a. Dependent variable: Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas, nilai VIF pada masing-masing variabel independen kurang dari 10 yaitu variabel *good governance* (GG) sebesar 1,129 dan efektivitas kerja pegawai (EKP) sebesar 1,129. Selain itu, nilai *Tolerance* dari kedua variabel tersebut lebih dari 0,10, dimana variabel *good governance* (GG) sebesar 0,886 dan efektivitas kerja pegawai (EKP) 0,886. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinearitas Model 2

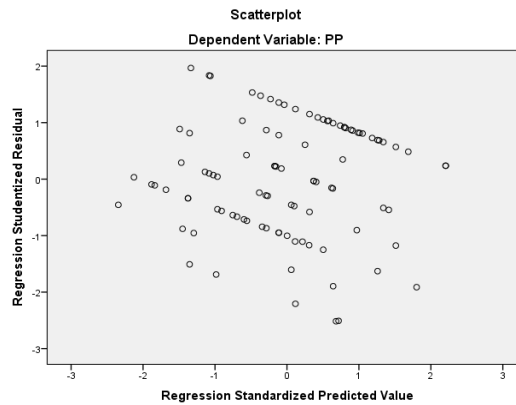
| Model | <i>Coefficients^a</i> | <i>Collinearity Statistics</i> | |
|-------|----------------------------------|--------------------------------|------------|
| | | <i>Tolerance</i> | <i>VIF</i> |
| 1 | <i>Good Governance</i> | 0,869 | 1,150 |
| | <i>Efektivitas Kerja Pegawai</i> | 0,766 | 1,306 |
| | <i>Pelayanan Publik</i> | 0,807 | 1,238 |

a. Dependent variable: Kepuasan Masyarakat

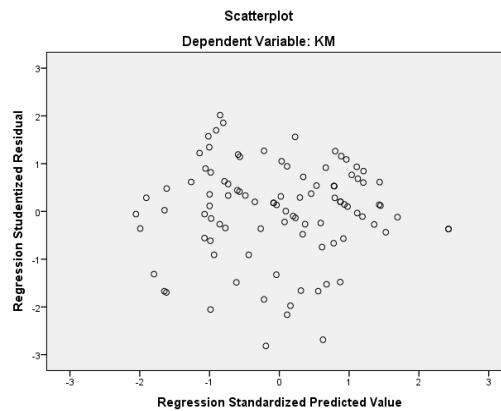
Sumber: Data diolah, 2025

Hasil dari tabel diatas menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) masing-masing variabel independen kurang dari 10 yaitu variabel *good governance* sebesar 1,150, efektivitas kerja pegawai sebesar 1,306 dan pelayanan publik sebesar 1,238. Selain itu nilai *Tolerance* masing-masing variabel independen lebih dari 0,10 dimana variabel *good governance* sebesar 0,869, efektivitas kerja pegawai sebesar 0,766 dan pelayanan publik sebesar 0,807. Sehingga dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa variabel independe yang digunakan dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1
Sumber: Data diolah, 2025



Gambar 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2
Sumber: Data diolah, 2025

Berdasarkan gambar dari kedua model pengujian heteroskedastisitas melalui grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik yang tersaji pada grafik tersebut tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam persamaan ini.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6
Analisis Regresi Linear Berganda Model 1
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | B | Std. Error | Beta |
| 1 (Constant) | 1.629 | .604 | |

| Model | Coefficients ^a | | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
| | B | Std. Error | Beta |
| GG | .159 | .120 | .130 |
| EKP | .496 | .129 | .378 |

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah, 2025

$$PP = \alpha + \beta_1 GG + \beta_2 EKP + e_i \dots\dots\dots(1)$$

$$PP = 1,629 + 0,159 GG + 0,496 EKP + e_i \dots\dots\dots(1)$$

Tabel 7
Pengaruh Error model 1

| Model Summary ^b | | |
|----------------------------|-------------------|---------|
| Model | R | RSquare |
| 1 | .439 ^a | .193 |

Sumber: Data diolah, 2025

Perhitungan pengaruh error dalam model 1 diatas adalah sebagai berikut:

$$Pe_i = \sqrt{1 - R^2}$$

$$Pe_i = \sqrt{1 - 0,193}$$

$$Pe_i = \sqrt{0,807}$$

$$Pe_i = 0,898$$

Tabel 8
Analisis Regresi Linear Berganda Model 2

| Model | Coefficients ^a | | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
| | B | Std. Error | Beta |
| 1 (Constant) | .789 | .403 | |
| GG | .287 | .078 | .291 |
| EKP | .252 | .089 | .238 |
| PP | .323 | .066 | .402 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2025

$$KM = \alpha + \beta_3 GG + \beta_4 EKP + \beta_5 PP + e_i \dots\dots\dots(2)$$

$$KM = 0,789 + 0,287GG + 0,252EKP + 0,323PP + e_i \dots\dots\dots(2)$$

Tabel 9
Pengaruh Error model 2

| Model Summary ^b | | |
|----------------------------|-------------------|---------|
| Model | R | RSquare |
| 1 | .700 ^a | .490 |

Sumber: Data diolah, 2025

Perhitungan pengaruh error dalam model 2 diatas adalah sebagai berikut:

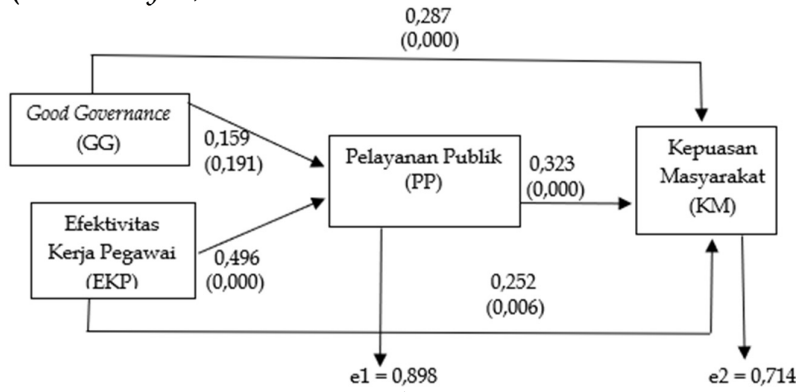
$$Pe_i = \sqrt{1 - R^2}$$

$$Pe_i = \sqrt{1 - 0,490}$$

$$Pe_i = \sqrt{0,51}$$

$$Pe_i = 0,714$$

Analisis Jalur (Path Analysis)



Gambar 4
Analisis Jalur (Path Analysis)
Sumber: Data diolah (2025)

Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Tabel 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi R² Model 1
Model Summary^b

| Model | R | RSquare | Adjusted RSquare | Std. Error Of The Estimate |
|-------|-------------------|---------|------------------|----------------------------|
| 1 | .439 ^a | .193 | .175 | .437532 |

a. Predictors: (Constant), EKP, GG
b. Dependent Variable: PP

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi dilihat dari RSquare untuk model regresi sebesar 0,193 yang artinya bahwa *good governance* (GG) dan efektivitas kerja pegawai (EKP) mempengaruhi variabel pelayanan publik (PP) sebesar 19,3% sedangkan sisanya sebesar 80,7% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi R² Model 2
Model Summary^b

| Model | R | RSquare | Adjusted RSquare | Std. Error Of The Estimate |
|-------|-------------------|---------|------------------|----------------------------|
| 1 | .700 ^a | .490 | .474 | .281286 |

a. Predictors: (Constant), PP, GG, EKP
b. Dependent Variable: KM

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi dilihat dari RSquare untuk model regresi sebesar 0,490 yang berarti bahwa *good governance*, efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat diperoleh nilai sebesar 49,0 % sedangkan sisanya 51,0% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Goodness of Fit (Uji F)

Tabel 12
Hasil Uji F Model 1
ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 4.290 | 2 | 2.145 | 11.205 | .000 ^b |
| Residual | 17.995 | 94 | .191 | | |
| Total | 22.285 | 96 | | | |

a. Dependen Variabel: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), EKP, GG
Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil dari perhitungan SPSS uji F, besar nilai F_{hitung} sebesar 11,205 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian nilai sig lebih kecil dari batas nilai signifikan ($\alpha = 0,05$), menunjukkan variabel independen yaitu variabel *good governance* dan efektivitas kerja pegawai berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu pelayanan publik.

Tabel 13
Hasil Uji F Model 2
ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 7.083 | 3 | 2.361 | 29.841 | .000 ^b |
| Residual | 7.358 | 93 | .079 | | |
| Total | 14.441 | 96 | | | |

a. Dependen Variabel: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), PP, GG, EKP

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tingkat alpha yaitu besarnya tingkat penyimpangan sebesar 0,05 dan hasil uji statistik menunjukkan bahwa *good governance*, efektivitas kerja pegawai dan pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,000 < 0,05$ artinya model regresi ini layak digunakan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 14
Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Model 1

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|------|---------------------------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | |
| | B | Std. Error | Beta | T | Sig |
| 1 (Constant) | 1.629 | .604 | | 2.695 | .008 |
| GG | .159 | .120 | .130 | 1.318 | .191 |
| EKP | .496 | .129 | .378 | 3.833 | .000 |

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah (2025)

Pegujian hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel *good governance* memiliki nilai t sebesar 1,318 dengan nilai signifikansi sebesar 0,191 $> 0,05$ dengan nilai beta (*unstandardized*) sebesar 0,159. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa, hipotesis pertama *good governance* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik, ditolak. Efektivitas kerja pegawai memiliki nilai t sebesar 3,833 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan dengan nilai beta (*unstandardized*) sebesar 0,496. Hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa, hipotesis kedua efektivitas kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik, diterima.

Tabel 15
Hasil Uji Hipotesis (uji t) Model 2

| Model | Coefficients ^a | | | | |
|--------------|-----------------------------|------------|------|---------------------------|------|
| | Unstandardized Coefficients | | | Standardized Coefficients | |
| | B | Std. Error | Beta | T | Sig |
| 1 (Constant) | .789 | .403 | | 1.957 | .053 |
| GG | .287 | .078 | .291 | 3.668 | .000 |
| EKP | .252 | .089 | .238 | 2.816 | .006 |
| PP | .323 | .066 | .402 | 4.875 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2025

Peguajian hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel *good governance* terhadap kepuasan masyarakat memperoleh nilai t sebesar 3,668 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai beta (*Unstandardized*) sebesar 0,287. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, sehingga dapat disimpulka bahwa, hipotesis ketiga *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima. Efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai t sebesar 2,816 dengan nilai signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ dengan nilai beta (*Unstandardized*) sebesar 0,252. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, hipotesis keempat efektivitas kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima. Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai t sebesar 4,875 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai beta (*Unstandardized*) sebesar 0,323. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_5 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, hipotesis kelima pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, diterima.

Uji Sobel (Sobel Test)

Pelayanan publik mampu memediasi pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat (H_6)

Berdasarkan koefisien regresi yang menjadi pengaruh langsung *good governance* (GG) terhadap pelayanan publik (PP) adalah sebesar 0,159. Pengaruh langsung pelayanan publik (PP) terhadap kepuasan masyarakat (KM) adalah sebesar 0,323. Maka didapat pengaruh tidak langsung GG-PP-KM adalah sebesar $0,159 \times 0,323 = 0,051357$. Berdasarkan perhitungan tersebut, di dapatkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,051357.

Total pengaruh : Pengaruh langsung GG terhadap KM + pengaruh tidak langsung
 : $0,287 + 0,051357$
 : 0,338357

$$Bvalue = \frac{a \times b}{\sqrt{(a^2 \times Seb^2) + (b^2 \times Sea^2)}}$$

$$Bvalue = \frac{0,159 \times 0,323}{\sqrt{(0,159^2 \times 0,066^2) + (0,323^2 \times 0,120^2)}}$$

$$Bvalue = 1,27895408$$

Tabel 16
Uji Sobel

| <i>Indirect Efect</i> | <i>t-Statistic</i> | <i>Std. Error</i> | <i>p-value Sobel Test</i> |
|-----------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| GG-PP-KM | 1,27895408 | 0,04015547 | 0,20091323 |

Sumber: Data diolah (2025)

Good governance (GG) menjadi variabel independen menghasilkan *test statistic* pada uji sobel sebesar 1,27895408 dan nilai p-value sebesar $0,20091323 > 0,05$. Dengan demikian pelayanan publik tidak dapat memediasi hubungan antara *good governance* terhadap kepuasan masyarakat. Atas penjelasan tersebut dapat disimpulkan H_6 ditolak bahwa *good governace* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik. Artinya meskipun *good governance* berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh tersebut tidak dimediasi oleh pelayanan publik, baik secara penuh maupun parsial.

Pelayanan publik mampu memediasi pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (H_7)

Berdasarkan koefisien regresi yang menjadi pengaruh langsung efektivitas kerja pegawai (EKP) terhadap pelayanan publik (PP) sebesar 0,496. Pengaruh langsung pelayanan publik (PP) terhadap kepuasan masyarakat (KM) sebesar 0,323 maka di dapat pengaruh tidak

langsung EKP-PP-KM yaitu sebesar $0,496 \times 0,323 = 0,160208$. Berdasarkan perhitungan tersebut, di dapatkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,160208.

Total pengaruh : Pengaruh langsung EKP terhadap KM + Pengaruh tidak langsung
 : $0,496 + 0,160208$
 : 0,656208

$$Bvalue = \frac{a \times b}{\sqrt{(a^2 \times Seb^2) + (b^2 \times Sea^2)}}$$

$$Bvalue = \frac{0,496 \times 0,323}{\sqrt{(0,496^2 \times 0,066^2) + (0,323^2 \times 0,129^2)}}$$

$$Bvalue = 3,02344663$$

Tabel 17
 Uji Sobel

| Indirect Effect | t-Statistic | Std. Error | p-value Sobel Test |
|-----------------|-------------|------------|--------------------|
| EKP-PP-KM | 3,02344663 | 0,05298853 | 0,00249913 |

Sumber: Data diolah, 2025

Efektivitas kerja pegawai yang menjadi variabel independen menghasilkan *test statistic* pada uji sobel sebesar 3.02344663 dan nilai p-value sebesar $0,00249913 < 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung melalui pelayanan publik signifikan. Atas penjelasan tersebut dapat disimpulkan H_7 diterima bahwa pelayanan publik mampu memediasi pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jenis mediasi yang terjadi dalam hubungan ini adalah mediasi parsial (*partial mediation*).

Pembahasan

Pengaruh Good Governance Terhadap Pelayanan Publik

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *good governance* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,159 dan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,191 yang berarti $0,191 > 0,05$, *good governance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik sehingga H_1 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa keberadaan *good governance* belum secara langsung dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan pelayanan publik yang diberikan meskipun sudah mengadopsi prinsip-prinsip *good governance*, belum cukup untuk memenuhi ekspektasi masyarakat.

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa efektivitas kerja pegawai memiliki nilai koefisien regresi dengan nilai positif sebesar 0,496 dan tingkat probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, sehingga H_2 diterima. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas kerja pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambia (2018) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara efektivitas kerja pegawai terhadap variabel pelayanan publik dan membawahkan pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diterapkan menjadi lebih baik.

Pengaruh Good Governance Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *good governance* memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,287 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga *good governance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga H_3 diterima. Artinya semakin baik tata kelola pemerintahan yang

diterapkan, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kebijakan pemerintah juga akan semakin meningkat.

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa efektivitas kerja pegawai memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,252 dan tingkat probabilitas signifikansi sebesar $0,006 < 0,05$ sehingga efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga H_4 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya efektivitas kerja pegawai maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pelayanan publik memiliki nilai koefisien regresi dengan arah positif dengan arah positif sebesar 0,323 dan tingkat probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga H_5 diterima. Ketika layanan diberikan secara cepat, ramah, dan sesuai harapan, masyarakat merasa dihargai dan puas.

Pengaruh Good Governavce Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pelayanan publik tidak mampu memediasi hubungan good governance terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p-value* sebesar $0,20091323 > 0,05$ dan nilai signifikansi *good governance* terhadap pelayanan publik sebesar $0,191 > 0,05$. Dengan demikian pelayanan publik tidak dapat memediasi hubungan antara *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, atas penjelasan tersebut dapat disimpulkan H_6 ditolak bahwa *good governace* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik, sehingga tidak terjadi mediasi dalam persamaan ini.

Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pelayanan publik mampu memediasi hubungan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *p-value* sebesar $0,00249913 < 0,05$. Dan nilai signifikansi efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik sebesar 0,000. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh tidak langsung melalui pelayanan publik signifikan. Atas penjelasan tersebut dapat disimpulkan H_7 diterima bahwa pelayanan publik mampu memediasi hubungan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Jenis mediasi yang terjadi dalam hubungan ini adalah mediasi parsial (*partial mediation*).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good governance* dan efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sukolilo Surabaya. Dengan responden masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 responden. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa *Good governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini terjadi karena penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, masih lebih banyak diterapkan dalam pengaturan sistem dan kebijakan internal pemerintahan, belum sampai pada pelayanan yang langsung dirasakan oleh masyarakat. Efektivitas kerja

pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik karena pegawai yang bekerja dengan baik, disiplin, dan sesuai tugasnya dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. *Good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena penerapan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan membuat layanan pemerintah menjadi lebih terbuka, adil, dan dapat dipercaya. Efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena pegawai yang bekerja secara maksimal, cepat, dan tepat akan memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai harapan. Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, karena kualitas layanan yang diberikan langsung mempengaruhi pengalaman masyarakat. Pelayanan publik tidak mampu memediasi hubungan antara *good governace* terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis ini ditolak, hal ini menyebabkan pelayanan publik tidak dapat menjadi perantara yang efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga tidak terjadi mediasi di dalam persamaan ini. Pelayanan publik mampu memediasi hubungan antara efektivitas kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sehingga hipotesis ini diterima. Jenis mediasi yang terjadi dalam hubungan ini adalah mediasi parsial (*partial mediation*).

Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka didapatkan saran bagi peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel-variabel lain yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat dan untuk melakukan penelitian di wilayah atau instansi berbeda agar hasilnya dapat dibandingkan dan digeneralisasikan secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. dan N. A. Kurniawati. 2021. *Influence of service quality dimensions of Islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty*. *Journal of Islamic Economic Laws*, 4(2), 105-136.
- Ambia, N. 2018. Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3(1), 214-262.
- Aprilia, M., & Rofiuddin, M. (2023). Prinsip good governance dan kepuasan masyarakat penerima BLT dengan kualitas pelayanan pemerintah sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 3(2), 83-102.
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169-1175.
- Dharu, H. dan Wahidahwati. 2021. Pengaruh Good Governance, Komitmen Organisasi Dan Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Opd: Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Riset dan Administrasi (JIRA)*, 10(4), 1-25.
- Donaldson, L., & Davis, J. H. 1991. Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Covernance and Shareholders Return. *Australian Journal of Management*, 16(1): 49-65
- Erna, E., Yuniarni, Y., & Yusran, Y. (2024). Pengaruh Good Governance Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Majauleng Kabupaten Wajo. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan Publik*, 3(1), 66-76.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi ke 9. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habsari, I. D., Widodo dan A. Soesiantoro. 2023 Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Administrasi Publik*. 3(4), 1-5.
- Irawan, B. dan S. S. M. Laksono. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37.

- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 4(1), 1-10.
- Jefri, R. 2018. Teori Stewardship dan Good Governance. *Economics Bosowa*, 4(3), 14-28.
- Mardiasmo. 2009. Akuntansi Sektor Publik, Edisi Terbaru. Penerbit Andi (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 10 Juli 2003. Jakarta.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78
- Maryam, N. S. 2022. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi* 7 (1): 78–90.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6206).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 Ayat (1).
- Podungge, A. W. dan A. Aneta. 2020. Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Prameswari, G. T., & Widiyawati, D. (2024). Pengaruh *good governance*, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(4).
- Sugiyono. 2014. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan Ke-24. Alfabeta. Bandung.
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.