

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA LEMBAGA PEMASYARAKATAN KELAS IIA PADANG**

**Yozi Rahmat Denus**

Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi

Korespondensi Penulis: [Yozirahmatdenus1@gmail.com](mailto:Yozirahmatdenus1@gmail.com)

**Yuliharsi**

Magister Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of organizational commitment, service quality, and employee performance on community satisfaction on employees of the Class IIA Padang Penitentiary. The method used in this research is quantitative research with a descriptive approach. The population in this study were employees of the Class IIA Penitentiary in Padang. The sample used was 144 people using a saturated sampling technique (census). The data analysis technique is multiple linear regression. The results showed that: (1) Organizational commitment has a positive and significant effect on community satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. (3) Employee performance has a positive and significant effect on community satisfaction. (4) Organizational commitment, service quality, employee performance together have a positive and significant effect on community satisfaction in the Class IIA Padang Penitentiary.*

**Keywords:** *Organizational Commitment, Service Quality, Employee Performance, Community Satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Sampel yang digunakan sebanyak 144 orang dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh (*sensus*). Teknik analisis data adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (4) Komitmen Organisasi, Kualitas pelayanan, kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang.

**Kata Kunci:** Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

## LATAR BELAKANG

Pemerintah dalam kehidupan bernegara memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat (Mursyidah, L., & Choiriyah, 2020). Suatu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service*, terutama dalam hal kepuasan masyarakat atas kualitas dan mutu pelayanan pegawai pemerintah kepada masyarakat. Menurut (Firmansyah, 2020) kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal (Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, 2011). Salah satu instansi pemerintah yang berusaha memberikan kualitas layanan terbaik kepada masyarakat adalah Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang selalu berhubungan dengan masyarakat. Dalam proses pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang untuk melihat kepuasan masyarakat, maka penulis melakukan survey awal terhadap 25 orang masyarakat yang berurusan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Berdasarkan survey tersebut dapat disimpulkan bahwa masih ditemukan adanya permasalahan ketidakpuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.

Hasil survey menunjukkan bahwa penilaian pada pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang secara garis besar dinyatakan tidak puas dengan penilaian yaitu 59%. Dari segi prosedur pelayanan sebesar 65%, waktu pelayanan sebesar 60%, kompetensi pelayanan sebesar 55%, perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan sebesar 55% dan penanganan pengaduan, saran dan masukan kepada pegawai sebesar 65%. Sementara itu, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang sebesar 41% dalam kategori puas. Selain hasil survey pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang, banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan juga disampaikan baik secara lisan, kelembagaan, maupun melalui media cetak dan mediaelektronik. Pengaduan tersebut mengenai ketidakpuasan atau kekecewaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Hal ini mengisyaratkan bahwa pelayanan pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang perlu diadakan pembenahan secara menyeluruh.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Lupiyoadi, (2013), salah satu faktor yang harus dipertimbangkan untuk menentukan tingkat kepuasan yakni kualitas pelayanan. Menurut Sutrisno, Edi., dan Mariyono, (2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. (Hidayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, 2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam peningkatan kepuasan masyarakat (Sinaga, Juli, O., dan Hidayat, 2016). Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah isu yang paling penting karena masyarakat banyak menuntut kualitas pelayanan yang maksimal. Sementara penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap saat menuntut pelayanan publik yang berkualitas yaitu pelayanan yang mudah, murah dan cepat (Prayogo, Toni., 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Asti, E., & Ayuningtyas, (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Komitmen organisasi merupakan sifat hubungan antara individu dengan organisasi kerja, dimana individu mempunyai keyakinan diri terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, adanya kerelaan untuk menggunakan usahanya secara sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja (Musfar, 2020). Turkyilmaz, Ali., dan Ozkan, (2017) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Apabila komitmen organisasi tidak baik, maka dapat menyebabkan pegawai bekerja kurang optimal dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat yang terkesan tidak memberikan pelayanan dengan baik.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Kepuasan Masyarakat**

Turkyilmaz, Ali., dan Ozkan, (2017) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak perbandingan antara harapan konsumen (masyarakat) sebelum memakai jasa dengan yang sesungguhnya diperoleh dari jasa yang diterimanya. Masyarakat akan memiliki perasaan puas atau tidak puas terhadap jasa yang dimilikinya setelah mengkonsumsi jasa.

Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Karlina, Eulin., Rosanto, Oki., dan Saputra, Nur, 2019). Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan.

## **2. Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi didefinisikan oleh (Kreitner, 2015) sebagai tingkatan dimana seseorang mengenali sebuah organisasi dan terikat pada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang yang memiliki komitmen diharapkan bisa menunjukkan kesediaan untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerjadi suatu organisasi. Sedangkan menurut (Sutrisno, 2016) komitmen organisasi adalah upaya mencapai tujuan organisasi dengan kemauan mengarahkan segala daya untuk kepentingan organisasi dan ketertarikan untuk tetap menjadi bagian organisasi. Sementara itu, (Kreitner, 2015) mengemukakan komitmen organisasi adalah suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

## **3. Kualitas Pelayanan**

Penelitian yang dilakukan oleh Tjiptono, (2019) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan konsumen dan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen (Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, 2011). Hal tersebut berlaku sebaliknya jikapelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan.

## **4. Kinerja**

Menurut (Sahin, 2012) pengertian kinerja adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional organisasi. Sedangkan menurut (Siswanto, 2013) kinerja ialah prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya. (Fathoni, 2016) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Pengertian kinerja menurut (Moehariono, 2017) yaitugambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

### **5. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat**

Komitmen organisasi merupakan tingkat sampaisejauh mana seorang pegawai memihak padasuatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi tersebut. Seringkali, komitmen organisasional diartikansecara individu dan berhubungan dengan keterlibatan orang tersebut pada organisasi tersebut. Komitmen organisasi dari segenap pegawai di dalam organisasi untuk bersama-sama berusaha dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam menerima layanan publik.

### **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah fondasi dari kepercayaan masyarakat dengan kualitas jasa sebagai kunci didalamnya. Masyarakat yang puas tidaklah cukup, harus terdapat masyarakat yang sangat puas. Hal ini dikarenakan kepuasan dapat mengarah kepada kepercayaan. Masyarakat yang sangat puas maupun merasa senang akan lebih mungkin percaya kepada satu organisasidan menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus dipertahankan oleh sebuah organisasi, karena kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk kepuasan.

Hipotesis 2 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang

### **7. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat**

Keberhasilan sebuah organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja para pegawainya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan. Setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja pegawai sangat diperlukan dalam peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian iniadalah seluruh masyarakat yang membuat layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Sampel didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Marzuki, 2015). Sampel dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik atau rumus sesuai dengan teori dari Malhotra. Menurut (Malhotra, 2016) sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Sehingga dalam

penelitian ini menggunakan 144 sampel yang diperoleh dari 4x36 (jumlah item pertanyaan). Kisi-kisi instrument dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Sumber	Skala	Item
1	Komitmen organisasi	Komitmen afektif	(Kreitner, 2015)	Likert	1,2
		Komitmen berkelanjutan			3,4
		Komitmen normatif			5,6
2	Kualitas Pelayanan	Tangible (berwujud)	Hardiansyah, (2017)	Likert	1,2
		Reliability (keandalan)			3,4
		Responsiveness (daya tanggap)			5,6
		Assurance (kepastian)			7,8
		Empathy (empati)			9,10
3	Kinerja pegawai	Target	(Fathoni, 2016)	Likert	1,2
		Kualitas			3,4
		Waktu penyelesaian			5,6
		Taat asas			7,8
4	Kepuasan masyarakat	Transparansi	Ulumudin, (2014)	Likert	1,2
		Akuntabilitas			3,4
		Kondisional			5,6
		Partisipatif			7,8
		Kesamaan hak			9,10
		Keseimbangan hak dan kewajiban			11,12

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat arah hubungan antara variabel independen dengan variable dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variable independen mengalami penurunan, dengan rumus menurut (Ghozali, 2017) yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

- Y = Kepuasan masyarakat
- X<sub>1</sub> = Komitmen organisasi
- X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan
- X<sub>3</sub> = Kinerja pegawai
- a = Konstanta (nilai Y apabila X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, ..., X<sub>n</sub> = 0)
- b = Koefisien regresi
- e = Standar Error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Hasil Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi residual normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogorof Smirnov*. Ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai *asympt.sig (2 tailed)* dengan tingkat signifikan 5%. Jika *asympt.sig (2 tailed)* > 0,05 maka data berdistribusi normal, tetapi jika sebaliknya data tidak berdistribusi normal. Untuk hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,07178965
	Absolute	,054
Most Extreme Differences	Positive	,045
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,646
Asymp. Sig. (2-tailed)		,798

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 2 dapat dilihat dengan jelas, dari hasil uji normalitas diperoleh nilai *asympt.sig (2 tailed)* sebesar 0,798 > 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi prasyarat uji asumsi klasik.

#### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi gejala multikolinieritas dilakukan identifikasi nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Nilai *cut off* yang umum untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai  $VIF = 10$ . Bilai nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai  $VIF = 10$  berarti tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil yang terlihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Komitmen organisasi	0,438	2,283
Kualitas Pelayanan	0,418	2,395
Kinerja Pegawai	0,777	1,288

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada Tabel 3 terlihat bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,10. Sedangkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) <10 sehingga dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai telah terbebas dari gejala multikolinieritas sehingga tahapan pengolahan data lebih lanjut dapat segera dilaksanakan.

### 3. Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Untuk menguji ada atau tidak heteroskedastisitas dapat menggunakan uji *glejser*. Jika diketahui probabilitasnya diatas tingkat kepercayaan *alpha* 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Uji Glejser**

Variabel	Sig.
Komitmen organisasi	0,220
Kualitas Pelayanan	0,785
Kinerja Pegawai	0,107

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa komitmen organisasi, kualitas pelayanan, kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikansi > 0,05, jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas.

## B. Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui koefisien regresi dari variabel independent dan bagaimana arah pengaruhnya terhadap variabel dependent, dapat dilihat dari analisis data regresi berganda yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS Versi 23 seperti pada tabel berikut ini:



**Tabel 5. Hasil Regresi Linier Berganda Variabel Penelitian  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,322	3,091		2,368	,019
1					
Komitmen organisasi	,419	,131	,286	3,203	,002
Kualitas pelayanan	,476	,113	,384	4,207	,000
Kinerja pegawai	,222	,094	,159	2,377	,019

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan hasil regresi dari Tabel 5, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 7,322 + 0,419X_1 + 0,476X_2 + 0,222X_3$$

Interprestasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,322 menyatakan bahwa jika variabel komitmen organisasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan kinerja pegawai ( $X_3$ ) dianggap konstan atau diabaikan, maka kepuasan masyarakat sebesar 7,322.
2. Koefisien regresi komitmen organisasi ( $X_1$ ) adalah 0,419 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan komitmen organisasi mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,419, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
3. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_2$ ) adalah 0,476 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,476, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
4. Koefisien regresi kinerja pegawai ( $X_3$ ) adalah 0,222 artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan kinerja pegawai mengalami peningkatan 1 satuan bobot, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,222, demikian pula dalam keadaan sebaliknya. Koefisien positif artinya kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

## 2. Hasil Uji t (Secara Parsial)

Hipotesis 1, 2 dan 3 dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*), jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan di bawah 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

### 1. Pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan masyarakat

Dari hasil penelitian diperoleh koefisien regresi sebesar 0,419 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,203 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,002 < \alpha 0,05$ , maka  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi komitmen organisasi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah komitmen organisasi maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

### 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,476 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,207 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ , maka  $H_2$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

### 3. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,222 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,377 > 1,976$ ) dengan signifikansi  $0,019 < \alpha 0,05$ , maka  $H_3$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin menurun.

## 3. Hasil Uji F (Secara Bersama-Sama)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (Sugiyono, 2013). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh ringkasan hasil seperti terlihat pada tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Pengujian F ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5536,398	3	1845,466	49,008	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5271,928	140	37,657		
	Total	10808,326	143			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pada tabel 6 didapat nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $49,008 > 3,06$ ) dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$  ( $alpha$ ), maka  $H_4$  diterima. Hal ini berarti bahwa variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang.

#### 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya. Hasil analisis dengan menggunakan  $R^2$  berkisar dari 0-1, semakin mendekati 0 maka semakin lemah pengaruhnya, sedangkan apabila semakin mendekati 1 semakin kuat pengaruhnya dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7. Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 <sup>a</sup>	,512	,502	6,136

a. Predictors: (Constant), Kinerja pegawai, Komitmen organisasi, Kualitas pelayanan

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari Tabel 7, nilai *adjusted R square* menunjukkan 0,502, hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang adalah

sebesar 50,2% sedangkan 49,8% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra organisasi, komunikasi, motivasi kerja, disiplin kerja dan lain sebagainya.

## 5. Pembahasan

### a. Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_1 = 0,002 < 0,05$  sehingga  $H_1$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Nilai koefisien komitmen organisasi sebesar 0,419 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Hasil penelitian deskriptif variabel komitmen organisasi ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 74,6% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti komitmen organisasi pegawai melalui indikator komitmen afektif, komitmen berkelanjutan, dan komitmen normatif, dirasakan belum memuaskan oleh masyarakat, sehingga perlu adanya peningkatan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hildayanti, dkk (2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, kualitas pelayanan dan komitmen organisasi. Selain itu menurut Harnoto dan Tukijan (2010) menyatakan bahwa komitmen berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_2 = 0,000 < 0,05$  sehingga  $H_2$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,476 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

Hasil penelitian deskriptif variabel kualitas pelayanan ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 73,7% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kualitas pelayanan melalui indikator *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian) dan *empathy* (empati) masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nova, dkk (2018) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat. Selain itu menurut Karlina, dkk (2019) kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

### **c. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil pengujian hipotesis yaitu uji t diperoleh nilai sig variabel  $X_3 = 0,019 < 0,05$  sehingga  $H_3$  diterima, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0,222 dan memiliki pengaruh atau arah yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Artinya jika kinerja pegawai tinggi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Hasil penelitian deskriptif variabel kinerja pegawai ditemukan bahwa tingkat capaian responden adalah 70,8% berada pada kategori cukup baik. Hal ini berarti kinerja pegawai melalui indikator target, kualitas, waktu penyelesaian, dan taat asas masih perlu ditingkatkan agar kepuasan masyarakat semakin meningkat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis data dan interpretasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Berarti semakin tinggi komitmen organisasi, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Selanjutnya Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Terakhir Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. Hasil ini berarti semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
- Fathoni, H. A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta.
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Qiara Media.
- Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 9(1), 61–70.
- Karlina, Eulin., Rosanto, Oki., dan Saputra, Nur, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Widya Cipta*, 3(1).
- Kreitner, R. & A. K. (2015). *Perilaku Organisasi-Edisi Kelima*. Salemba Empat.
- Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, W. (2011). *Service Marketing*. Service Marketing. USA : Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Malhotra, N. (2016). *Marketing Research An Applied Orientation*. Prentice Hall.
- Marzuki. (2015). *Metodologi Riset*. Ekonisia.
- Moeheriono. (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Musfar, T. F. (2020). *Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Media Sains Indonesia.
- Prayogo, Toni., dan I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3).
- Sahin, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Padjajaran Press.
- Sinaga, Juli, O., dan Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1).
- Siswanto, B. S. (2013). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sutrisno, Edi., dan Mariyono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Keluarganya Warga Binaan Pemasyarakatan) pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIB Slawi. *Jurnal Multiplier*, 1(1).
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Turkyilmaz, Ali., dan Ozkan, C. (2017). Development of a Customer Satisfaction Index Model: An Application to the Turkish Mobile Phone Sector. *Industrial Management Dan Data System*, 10(5).
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(1).