

Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cigugur Tengah

Ajeng Pipih Nurhalimah^{1*}, R Iim Takwim², Aditia Mulawarman³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung

Abstrak

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cigugur Tengah. Metode yang digunakan penelitian kuantitatif dengan populasi dan sampel adalah masyarakat yang telah survey kepuasan masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis penelitian tentang pengaruh survey kepuasan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Cigugur Tengah menunjukkan bahwa survey kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Cigugur Tengah. Hasil penelitian ini kepuasan masyarakat 0,806 atau 80,6% dipengaruhi oleh variabel pelayanan administrasi dan kinerja pegawai dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini sebesar 19,4%.

Kata Kunci: administrasi, kependudukan, kepuasan, pelayanan, peningkatan

Abstract

Service is the key to success in various service activities or businesses. Its role is very large in efforts to provide satisfaction to the community. The public can directly assess government performance based on the quality of public services which are in the interests of many people and the impact is directly felt by people from all walks of life. This study aims to determine the effect of the Community Satisfaction Survey on the Improvement of Population Administration Services in Cigugur Tengah Village. The method used is quantitative research with a population and sample of people who have surveyed community satisfaction in the Cigugur Tengah Village. Based on the results of the research and the results of the research analysis on the effect of the community satisfaction survey on improving population administration services in Cigugur Tengah Village, it was shown that the community satisfaction survey had an effect on improving population administration services in Cigugur Tengah Village. The results of this study 0.806 or 80,6% community satisfaction is influenced by administrative service variables and employee performance and is influenced by other variables not present in this study of 19,4%.

Keywords: administration, improvement, population, satisfaction, service

*Korespondensi: Ajeng Pipih Nurhalimah (ajengpipihn@gmail.com)

Sitasi: Nurhalimah, A. P., Takwim R. L., & Mulawarman A., (2023) pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cigugur Tengah, *Jurnal Manajemen dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 16(1), 12-26.

Submit: 12 Mei 2023, Revisi: 21 Mei 2023, Diterima: 28 Mei 2023, Publish: 10 Juni 2023



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

LATAR BELAKANG

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan atau usaha yang bersifat jasa. Perannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Dalam rangka pemerintahan di Indonesia, peran dan fungsi pemerintah Kelurahan merupakan bagian penting dan menentukan, terutama bila dikaitkan dengan kemampuan dalam memberikan layanan pada masyarakat. Kedudukan kantor Kelurahan sebagai tombak dalam penyelenggaraan Pemerintah Republik Indonesia yang langsung berhadapan dengan masyarakat (Maulida, 2018).

Pelayanan publik merupakan kebutuhan pokok yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Setiap hari masyarakat membutuhkan pelayanan publik, mulai dari pelayanan pendidikan, kesehatan, dan lainnya. Salah satu kunci keberhasilan dari suatu organisasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam mencapai tujuannya adalah pada pengolahan dan kualitas sumber daya manusianya. Pada konteks pelayanan publik seperti pegawai administrasi kelurahan analisis kinerja menjadi salah satu pembahasan penting untuk mengukur kepuasan masyarakat (Kuntardina et al., 2023; Safii et al., 2023).

Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut (Pane & Suhairi, 2022:390).

Pelaksanaan pelayanan publik sebuah instansi tidak terlepas dari peran kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan pelayanan instansi tersebut untuk menambah kepuasan masyarakat. Menurut Handayani & Suryani (2019), kinerja ialah tercapainya pekerjaan seorang pegawai apabila dilihat dari kualitas dan kuantitasnya pada saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja seseorang sangat diperlukan sebab dari kinerja (*performance*) tersebut dapat dilihat berapa baik kesanggupan pegawai ketika memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Ciri-ciri pegawai yang mempunyai kinerja bagus yaitu pegawai yang tanggung jawab pribadinya tidak terbatas, tegas dan komitmen terhadap resiko yang ada, tujuan realistis, mempunyai keinginan kerja yang tinggi dan selalu berjuang ketika merealisasi tujuan yang diinginkannya, selalu berusaha merealisasikan umpan balik dan selalu mencari kesempatan untuk menerapkan rencananya yang sudah terprogram.

Tabel 1. Capaian Kinerja Pegawai

Tahun	Capaian	Target	Belum Tercapai
2022	88,87%	100%	11,13%
2021	83,18%	100%	16,82%
2020	81,80%	100%	18,2%
2019	80,18%	100%	19,82%

Sumber: Arsip Kantor Kelurahan Cigugur Tengah

Berdasarkan tabel 1.1, kinerja pegawai sudah cukup baik dan memiliki peningkatan setiap tahunnya. Namun berdasarkan target yang harus dicapai setidaknya masih kurang 11,13% untuk dapat mencapai target hingga 100%.

Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Hal ini membuat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat (Rukayat, 2017:57).

Salah satu upaya yang harus dicoba dalam meningkatkan mutu pelayanan itu merupakan melakukan survey kepuasan masyarakat pada masyarakat yang membuat dokumen kependudukan dengan mengukur kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang diserahkan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara yang berlaku; Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Keamanan

Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat tentunya perlu mengikuti pedoman yang telah ditetapkan agar hasil yang diinginkan lebih akurat dan objektif sehingga hasil dari penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan.

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel Laporan SKM dibawah ini :

Tabel 2 . Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,24
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,24
3	Waktu Penyelesaian	3,12
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
6	Kompetensi Pelaksana	3,27
7	Perilaku Pelaksana	3,37
8	Sarana dan Prasarana	3,08
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,83
	Nilai Rata - Rata	3,307

Sumber: Kelurahan Cigugur Tengah

Dari tabel tersebut diatas terlihat bahwa nilai terendah ada pada unsur 8 yaitu Sarana dan Prasarana. Hal ini memperlihatkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan (3,08) yang digunakan masih banyak di Kelurahan Cigugur Tengah yang harus diperbaiki atau dipenuhi seperti area merokok (*smoking area*) tempat bermain anak- anak balita yang orang tuanya mencari atau mengurus keperluannya, ruang laktasi (ruang khusus untuk menyusui bagi ibu yang mempunyai bayi), mesin antrian pelayanan, jalur khusus bagi pemakai kursi roda untuk difabel (orang yang berkebutuhan khusus/lansia), untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kelurahan Cigugur Tengah belum memenuhi syarat pelayanan standar minimal. Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat dapat bermacam-macam, namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut adalah kondisi dan tempat pelayanan yang kurang memadai.

Dari latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian untuk mendapatkan gambaran ilmiah untuk mengetahui pengaruh peningkatan pelayanan administrasi dan kinerja pegawai secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Cigugur Tengah Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah.

TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik (Suriadi, & Halim, 2021:139). Santoso, Haryono dan Sarjono, 2022 menyatakan bahwa Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat komplain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai dalam sebuah instansi, maka dapat dipastikan pelayanan instansi tersebut tidak efektif dan efisien. Tujuan dari pengukuran kepuasan masyarakat ini untuk mencari tahu penyebab apa saja yang membuat masyarakat tidak puas dan segera untuk diperbaiki sampai masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima oleh kepuasan masyarakat.

Kinerja Pegawai

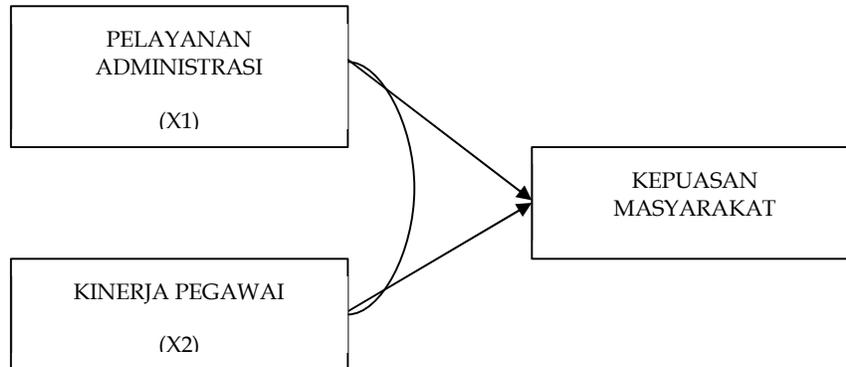
Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya. Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil Kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu (Maskut, 2014: 20). Afandi (2018) dalam Putri (2018) menjelaskan indikator kinerja pegawai terdiri dari : a) Kuantitas hasil kerja, b) Kualitas hasil kerja, c) Efisiensi dalam melaksanakan tugas, d) Disiplin kerja, e) Inisiatif, f) Ketelitian, g) Kepemimpinan, h) Kejujuran, i) Kreativitas

Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Maryam, 2016: 8). Menurut penelitian yang dilakukan Endah (2019) Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat. diantaranya hubungan antara organisasi dan masyarakat menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas masyarakat, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi organisasi/instansi.

Kerangka Berpikir

Berikut merupakan kerangka pemikiran yang diambil berdasarkan hasil uraian teoritis:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang ditetapkan dalam penelitian atau dengan kata lain merupakan jawaban teoritis namun belum menjawab secara empirik. Adapun hipotesis yang diterapkan oleh peneliti adalah “Terdapat Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cigugur Tengah”. Dikarenakan penelitian ini akan menggunakan analisis data statistik dari sampel yang diambil, maka hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut :

$H_0 : \rho = 0 \rightarrow$ Tidak Adanya Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cigugur Tengah

$H_1 : \rho \neq 0 \rightarrow$ Adanya Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Cigugur Tengah

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan alasan karena untuk menguji hipotesis tentang pengaruh peningkatan pelayanan administrasi kependudukan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat maka dibutuhkan metode ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari kedua variabel tersebut. Penulisan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau tampilan lainnya.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang telah survey kepuasan masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah dan hanya berlaku pada masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah, Kecamatan Cimahi Tengah, Kota Cimahi saja.

Sampel

Teknik sampling yang dipakai dalam penelitian ini adalah *non-Probability* sampling dengan teknik sampel purposive sampling. Karena jumlah populasi masyarakat yang telah melakukan survey kepuasan masyarakat di Kelurahan Cigugur Tengah tidak diketahui dengan pasti jumlahnya. Maka digunakan rumus Bernoulli untuk mendapatkan sampel minimum dan didapatkan hasil sebesar 100 responden untuk digunakan dalam penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik dan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini seiring apa yang dikemukakan oleh Asnidar (2019: 11) yang mengemukakan bahwa: "Instrumen pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Karena berupa alat, maka instrumen pengumpulan data dapat berupa check list, kuesioner, pedoman wawancara, hingga kamera untuk foto atau untuk merekam gambar".

Teknik Pengumpulan data kuantitatif adalah suatu metode atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data. Teknik menunjukkan kata yang abstrak dan tidak dapat diwujudkan dalam bentuk benda, tapi hanya bisa dilihat pemakaiannya melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lain sebagainya (Unaradjan, 2019: 130). Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Berikut merupakan data dari 100 jumlah responden yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner ini dilakukan secara online menggunakan G-Form dengan 36 butir soal pernyataan.

Tabel 3. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	47	47
Perempuan	53	53
Total	100	100

Sumber : Diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 3.1 diatas terlihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 responden atau 53%, sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 47 responden atau 47%.

Tabel 4. Demografi Responden Berdasarkan Usia Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
<25 Tahun	35	35
26-34 Tahun	17	17
35-44 Tahun	15	15
>45 Tahun	33	33
Total	100	100

Sumber : Diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas terlihat bahwa responden terbanyak yang memiliki usia kurang dari 25 tahun berjumlah 35 atau 35% sedangkan responden dengan jumlah minimum terdapat pada usia 35-44 tahun berjumlah 15 responden atau 15%.

Tabel 5. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
ASN	14	14
TNI/POLRI	2	2
Karyawan Swasta	45	45
Wirausaha	10	10
Ibu Rumah Tangga	6	6
Tenaga Harian Lepas	8	8
Pelajar/Mahasiswa	12	12
Tidak Bekerja	3	3
Total	100	100

Sumber : Diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 5 dapat terlihat responden terbanyak dengan pekerjaan karyawan swasta yang berjumlah 45 responden atau 45%.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner).

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Ket.
Pelayanan Administrasi (X1)	PA1	0,839	0,197	Valid
	PA2	0,830	0,197	Valid
	PA3	0,854	0,197	Valid
Kinerja Pegawai (X2)	KP1	0,966	0,197	Valid
	KP2	0,981	0,197	Valid
	KP3	0,953	0,197	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	KM1	0,836	0,197	Valid
	KM2	0,657	0,197	Valid
	KM3	0,825	0,197	Valid
	KM4	0,823	0,197	Valid
	KM5	0,830	0,197	Valid

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4. Menunjukkan bahwa, terdapat dua variabel bebas yaitu Pelayanan Administrasi (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dan Variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dengan masing-masing variabel memiliki item pertanyaan.

Terdapat kriteria sebagai pengujian yaitu :

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka terdapat signifikansi antara setiap item pertanyaan terhadap total skor dengan dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka terdapat tidak signifikansi antara setiap item pertanyaan terhadap total skor dengan dinyatakan tidak valid.
3. Dari masing-masing item pertanyaan yang diberikan kepada 106 responden memiliki nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,190) maka data yang diperoleh dapat dinyatakan valid atau berkorelasi sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas dari masing-masing variabel :

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Ket.
Pelayanan Administrasi (X1)	0,963	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0,991	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,943	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 5. diatas menunjukkan bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, diketahui bahwa nilai cronbach's alpha pada variabel independen yaitu Pelayanan Administrasi (X1)

sebesar 0,963, Kinerja Pegawai (X2) sebesar 0,991 dan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,943. Dari hasil nilai cronbach's alpha pada masing-masing variabel ternyata memiliki nilai cronbach's alpha > nilai kritis cronbach's alpha 0.60, maka data dapat dinyatakan reliabel atau handal.

Uji Normalitas

Hasil dari pengujian normalitas menggunakan uji kolmogorov smirnov yaitu sebagai berikut:

Tabel 8. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.74488605
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.083
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.226

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa besaran nilai Kolmogorov-Smirnov adalah 31,044 dan signifikan pada 0,226 yang berarti data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

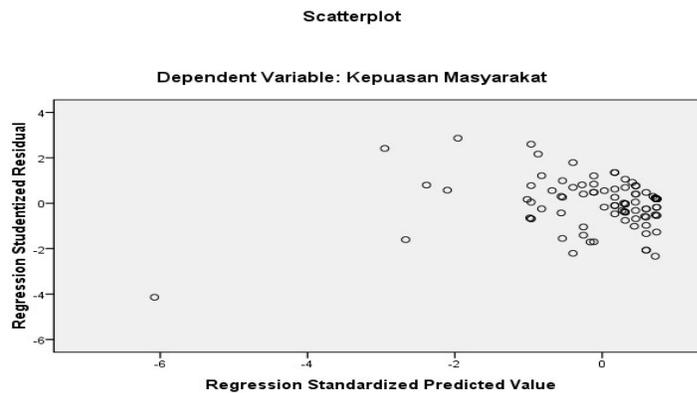
Tabel 9. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.892	2.963		3.676	.000		
	X1	.801	.040	.900	20.246	.000	.999	1.001
	X2	.009	.034	.011	.249	.804	.999	1.001

a. Dependent Variable: Y

Dapat dilihat dari tabel 7 di atas, nilai tolerance Pelayanan Administrasi (X1) sebesar 0,999, Kinerja Pegawai (X2) 0,999, seluruhnya lebih besar dari 0.10. Kemudian nilai VIF Pelayanan Administrasi sebesar 1,001, kinerja pegawai sebesar 1,001 seluruhnya kurang dari nilai VIF 10. Maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas dan dapat digunakan dalam penelitian

Uji Heteroskedasitas



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 1, grafik scatterplot menunjukkan bahwa data tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y dan tidak terdapat suatu pola yang jelas pada penyebaran data tersebut. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model persamaan regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi pengaruh kepuasan masyarakat berdasarkan variabel yang mempengaruhinya, yaitu pelayanan administrasi dan kinerja pegawai.

Analisis Regresi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Pelayanan Administrasi (X1) dan Kinerja pegawai (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y). Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, hal ini dikarenakan dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel independen.

Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.892	2.963		3.676	.000
	X1	.801	.040	.900	20.246	.000
	X2	.009	.034	.011	.249	.804

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 8 hasil uji analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 10,892 + 0,801 X1 + 0,009 X2 + e$$

Pada persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa variabel pelayanan administrasi (X1), kinerja pegawai (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan masyarakat (Y). Hal ini berarti jika Kelurahan Cigugur Tengah melakukan peningkatan baik dalam pelayanan administrasi, kinerja pegawai maka akan berdampak meningkatnya kepuasan masyarakat.

Koefisien Determinasi

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	.809	.805	2.773

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Simbol koefisien merupakan nilai R berdasarkan tabel diatas memiliki nilai korelasi sebesar 0,806. Berdasarkan tabel diatas juga hasil uji koefisien determinasi atau R square, dapat dilihat bahwa kepuasan masyarakat 0,806 atau 80,6% dipengaruhi oleh variabel pelayanan administrasi dan kinerja pegawai dan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini sebesar 19,4%.

Uji F

Tabel 12. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3153.484	2	1576.742	205.045	.000 ^a
	Residual	745.906	97	7.690		
	Total	3899.390	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari tabel 10 di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 205,045 dengan tingkat signifikansi 0.000 karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka model regresi ini dapat dipakai untuk variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan administrasi dan kinerja pegawai secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Uji t

Tabel 13. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.892	2.963		3.676	.000		
	X1	.801	.040	.900	20.246	.000	.999	1.001
	X2	.009	.034	.011	.249	.804	.999	1.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji t (parsial) pada tabel . diperoleh nilai signifikansi variabel Pelayanan Administrasi (X1) sebesar 0,000<0,05 (taraf nyata signifikansi penelitian) maka dapat

disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya secara parsial variabel Pelayanan Administrasi berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Sementara nilai signifikansi variabel Kinerja Pegawai sebesar $0,804 > 0,05$ (taraf nyata signifikansi penelitian) dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, artinya secara parsial variabel Kinerja Pegawai tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

- 1.
2. Hasil statistik label halal terhadap keputusan pembelian kosmetik bersertifikat halal menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,05$ lebih tinggi dari tingkat probabilitas $0,022$, hasil statistik label halal pada keputusan pembelian kosmetik bersertifikat halal menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,323 > 1,661$). Temuan ini menunjukkan bahwa konsumen generasi Z di Kabupaten Rembang dapat dipengaruhi oleh label halal (X1) ketika membuat penilaian tentang pembelian kosmetik bersertifikat halal.
3. Pada analisis statistik pengaruh citra merek terhadap pilihan membeli kosmetika bersertifikat halal diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,776$ dan nilai t_{tabel} sebesar $1,661$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan tingkat probabilitas $0,007$ ($2,776 > 1,661$). Temuan menunjukkan, sebagian, bahwa citra merek (X2) mempengaruhi keputusan konsumen Generasi Z Kabupaten Rembang untuk membeli kosmetik bersertifikat halal.
4. Nilai t_{hitung} sebesar $7,596$ dan nilai t_{tabel} sebesar $1,661$ merupakan hasil pengujian statistik customer review online terhadap keputusan pembelian kosmetik bersertifikat halal. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih tinggi dari nilai t_{tabel} ($7,596 > 1,661$), dan tingkat signifikansi $0,05$ lebih tinggi dari ambang batas probabilitas $0,000$. Hasilnya, secara parsial menyatakan bahwa ulasan pelanggan online (X3) mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan generasi Z untuk kosmetik bersertifikat halal di Kabupaten Rembang.
5. Hasil dari pengujian statistik celebrity endorsement terhadap keputusan pembelian kosmetik bersertifikat halal menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $3,085$ dengan nilai t_{tabel} $1,661$ ini berarti t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,085 > 1,661$) dengan nilai signifikansi lebih besar $0,05$ dari tingkat probabilitas $0,003$. Oleh karena itu secara parsial menyatakan bahwa celebrity endorsement (X4) berpengaruh terhadap keputusan pembelian kosmetik yang bersertifikat halal pada customer generasi Z di Kabupaten Rembang.
6. Nilai t_{hitung} sebesar $8,962$ dengan nilai t_{tabel} sebesar $1,661$ dalam pengujian statistik persepsi nilai iklan pada pilihan pembelian kosmetik bersertifikat halal. Artinya t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($8,962 > 1,661$) pada tingkat probabilitas $0,000$, dengan nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$. Hasilnya, sebagian menyatakan bahwa nilai iklan yang dirasakan (X5) mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan generasi Z untuk kosmetik bersertifikat halal di Rembang.

Keterbatasan Penelitian

Meskipun segala upaya telah dilakukan untuk melakukan penelitian ini, masih ada batasan tertentu yang dapat berdampak pada temuan. Variabel ini hanya berfokus pada variabel labelisasi halal, citra merek, *online customer review*, *celebrity endorsement*, dan *perceived advertising value* terhadap keputusan pembelian. Sampel yang digunakan relatif kecil yaitu 100 responden. Analisis data yang digunakan berdasarkan persepsi jawaban responden, persepsi saat ini dapat berbeda dilain waktu. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga mengakibatkan penelitian kurang maksimal.

Saran

Diharapkan Bagi Perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas produknya dan mengungkapkan informasi yang lebih akurat kepada publik sebagai hasil dari penelitian ini untuk membangun kepercayaan publik terhadap produknya. Sedangkan bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan agar penelitian masa depan pada topik yang sebanding dengan topik ini dapat menyempurnakan temuan, misalnya dengan memasukkan variabel tambahan yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Mengingat kemampuan menjelaskan masih dirasa kurang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Rosa Indah. (n.d.). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand and Body Lotion Vaseline. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1), 92.
- Dini Arista Patricia. (n.d.). Pengaruh Country of Image dan Perceived Value Terhadap Keputusan Pembelian Tony Moly Melalui Minat Beli Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 594.
- Era Susanti. (2018). Pengaruh Labelisasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Kemasan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Syariah*, 2(1), 47.
- Fuadi. (2021). Pengaruh Celebrity Endorser dan Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah. *Jurnal Investasi Islam*, 6(2), 5.
- Ismaulina. (2020). Pengaruh Label Halal, Citra Merek dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mie Instan Indomie. *Jurnal Manajerial*, 12(2), 188.
- Kuntardina, A., Safii, A. A., & Anom, L. (2023). Analisis Pengaruh Self Efficacy, Personal Networking, Public Service Motivation, Dan Job Participation. *Buletin Bisnis & Manajemen*, 9(1), 38-51.
- Leonardo. (2020). Pengaruh Celebrity Endorsement, dan Perceived Advertising Value Terhadap Keputusan Pembelian di Fore Coffee. *Prologia*, 4(2), 234-235.
- Leonardo dan Rezi Erdiansyah. (2020). Pengaruh Selebrity Endorsement dan Perceived Advertising Value terhadap Keputusan Pembelian di Fore Coffee. *Prologia*, 4(2), 231.
- Livia Nita Karina Pasi. (2021). Analisis Pengaruh Online Customer Review dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening. *Diponegoro Journal Of Management*, 10(3), 3.
- M. Anang Firmansyah. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. CV Penerbit Qiara Media.
- M Mudambi Susan and Schuff David. (2010). What Makes a Helpful Online Review? A Study Of Customers Reviews on Amazon Com. *MIS Quarterly*, 34(185-188).
- Melisa Pricilia. (2020). Analisis Pengaruh Promosi Inovasi Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Perceived Value. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*.BI UNSRAT, 7(2), 380.
- Mia Adisty Amin. (2020). Pengaruh Label Halal, Citra Merek, dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 152.
- Mia Adisty Amin dan Lucky Rachmawati. (2020). Pengaruh Label Halal, Citra Merek, Dan Online Consumer Review Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(2), 155.

- Muh. Miftah dan Lutfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Tindakan Kelas & Study Kasus*. CV Jejak.
- Natalia Junni Kalangi. (2019). Pengaruh Celebrity Endorser dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Shampo Clear. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 46.
- Nurmawati. (2018). *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative.
- Pricilia Melisa. (2020). Analisis Pengaruh Promosi, Inovasi Produk dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Perceived Value. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas SAM Ratulangi*, 7(2), 385.
- Retno Iswari Tranggono. (2007). *Buku Pegangan Ilmu Pengetahuan Kosmetik*. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Safii, A. A., Kuntardina, A., & Anom, L. (2023). Analysis of Job Performance from the Perspective of Volunteers for Tourist Village Development. *The 1st International Conference of Management and Business (ICoMB 2022)* (pp. 3-12). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-160-9_2.
- Sunyonto, D. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS.
- Widyaningrum, P. W. (2018). Pengaruh Label Halal, Asosiasi Merek, Iklan, dan Celebrity Endorser terhadap Keputusan Pembelian (Survei Pada Konsumen Wardah Di Malang. *Capital: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 1(2), 111. <https://doi.org/10.25273/capital.v1i2.2318>
- Zahra R. Ratika. (2018). Pengaruh Celebrity Endorser Hamidah Rachmawati Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Shop Mayoutfit Di Kota Bandung. *Jurnal Lontar*, 6(1), 45.