

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

Suwardi¹, Yuliharsi²

^{1,2}Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim Bukittinggi, Jl. Ahmad Yani No 79, Sumatera Barat, Indonesia

²Universitas Andalas, Limau Manis, Padang, Sumatera Barat, Indonesia

Email: suwardiii6677@gmail.com

Article History

Received: 26-06-2024

Revision: 07-07-2024

Accepted: 11-07-2024

Published: 16-07-2024

Abstract. The purpose of this research is to determine the influence of service quality and work enthusiasm on community satisfaction with social intelligence as an intervening variable at the Tilatang Kamang sub-district office. The method used is an analytical or reception survey with data analysis techniques of outer model testing, inner model testing and hypothesis testing. The sample was 100 residents of Tilatang Kamang District. The results obtained show that there is a positive and significant influence of service quality on social intelligence at the Tilatang Kamang District Head Office. There is a positive and significant influence of work enthusiasm on social intelligence at the Tilatang Kamang Subdistrict Office. There is a positive and significant influence of service quality on community satisfaction at the Tilatang Kamang District Head Office. There is a positive and significant influence of work morale on community satisfaction at the Tilatang Kamang District Head Office. There is a positive and significant influence of social intelligence on community satisfaction at the Tilatang Kamang District Head Office. Social intelligence is able to mediate the influence of service quality on community satisfaction at the Tilatang Kamang District Head Office. Social intelligence is able to mediate the influence of work morale on community satisfaction at the Tilatang Kamang District Head Office

Keywords: Service Quality, Work Spirit, Social Intelligence Satisfaction

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kecerdasan Sosial Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Metode yang digunakan adalah survei analisis atau resepsional dengan teknik analisis data uji outer model, uji inner model dan uji hipotesis. Sampel adalah 100 orang penduduk Kecamatan Tilatang Kamang. Hasil diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Semangat Kerja, Kecerdasan Sosial Kepuasan

How to Cite: Suwardi & Yuliharsi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kecerdasan Sosial Sebagai Variabel Intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 4 (3), 936-946. <http://doi.org/10.54373/ifijeb.v4i3.1417>

PENDAHULUAN

Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat.

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat, pelayanan yang dikelola dengan baik di harapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas, kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelayanan itu sendiri yang akan diterimanya dalam bentuk kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja (Wirawan, 2019). Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat, kualitas pelayanan dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia (Febyansah & Suryani, 2023).

Salah satu contoh karena sering terdengar keluhan dari masyarakat selain prosedur yang berbeli-belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum yang mencari keuntungan, kurang bersahabat/ramah, dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat, sehingga pelayanan sering kali melewati batas waktu pelayanan yang telah ditetapkan, maka perlunya penerapan komputerisasi agar dapat menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik, pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak,

mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Pegawai harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Berikut adalah hasil survey awal 10 orang tentang kepuasan masyarakat Kecamatan Tilatang Kamang.

Tabel 1. Survey awal kepuasan masyarakat Kecamatan Tilatang Kamang

No	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas
1	Pelayanan yang diberikan kecamatan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat	3	7
2	Kemampuan pegawai kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat bagus	4	6
3	Petugas pelayanan sangat cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat	6	4
4	Petugas pelayanan dapat berkomunikasi dengan baik didalam melayani	3	7
Total		16	24

Sumber: Kantor Camat Tilatang Kamang, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masih rendahnya kepuasan masyarakat Kecamatan Tilatang Kamang terhadap pelayanan yang diberikan kecamatan, hal ini menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintahan dan tidak terkecuali pemerintah Kecamatan Tilatang Kamang yang merupakan unit terdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Bentuk-bentuk pelayanan yang ada di kantor Camat Tilatang Kamang secara umum dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Jenis dan bentuk-bentuk pelayanan pada Kantor Camat Tilatang Kamang

No	Bentuk Pelayanan
1	Perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2	Surat Rekomendasi
3	Legalisir
4	Surat-surat dari Nagari (surat yang dibuat Nagari dan mengetahui Camat
5	Membantu masyarakat dalam pengurusan beasiswa
6	Membantu masyarakat dalam pengurusan BPJS

Sumber: Kantor Camat Tilatang Kamang, 2024

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

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di Kantor Camat Tilatang Kamang, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, Keterampilan dan pengetahuan pegawai terkait pelayanan yang masih rendah hal ini dapat diketahui masih adanya keluhan masyarakat terkait kualitas layanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat yang datang. Kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat dimana para pegawai kurang aktif mengarahkan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan di Kecamatan, dimana para pegawai cenderung menunggu masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tanpa ada inisiatif untuk menanyakan keperluan masyarakat yang datang ke Kecamatan. Masih minimnya kemampuan pegawai yang berkualitas baik dalam bidang informasi dan teknologi (IT) yang dimiliki oleh Kecamatan terutama dalam mengaplikasikan sistem pelayanan berbasis teknologi yang sudah mulai diterapkan, hal ini dapat dilihat dari kebijakan pelayanan di Kecamatan yang masih membutuhkan dokumen-dokumen tertulis kepada masyarakat yang mengurus perizinan atau perekaman data KTP, pemberian rekomendasi KK dan Akta Catatan Sipil dan lainnya.

Semangat kerja pegawai sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan organisasi, hal ini disebabkan karena dengan adanya semangat kerja, pegawai akan memiliki kemauan dan kesenangan dalam mengerjakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya sebagai pegawai. Pikiran dan tindakan pegawai yang memiliki semangat kerja tinggi akan tercurah untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik dalam waktu yang relatif lebih singkat. Pegawai yang mempunyai semangat tinggi tinggi dalam bekerja tentunya akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kecerdasan sosial ini mencakup kesadaran individu tentang apa yang dirasakannya terhadap orang lain, lalu kemudian apa yang dilakukannya dengan kesadaran itu penting seorang yang bekerja melayani masyarakat demi kenyamanan masyarakat memiliki kemampuan bersosial yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjaya (2021) menunjukkan bahwa kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Fenomena selanjutnya adalah rendahnya tingkat

kecerdasan sosial pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang kekecamatan. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang.

METODE

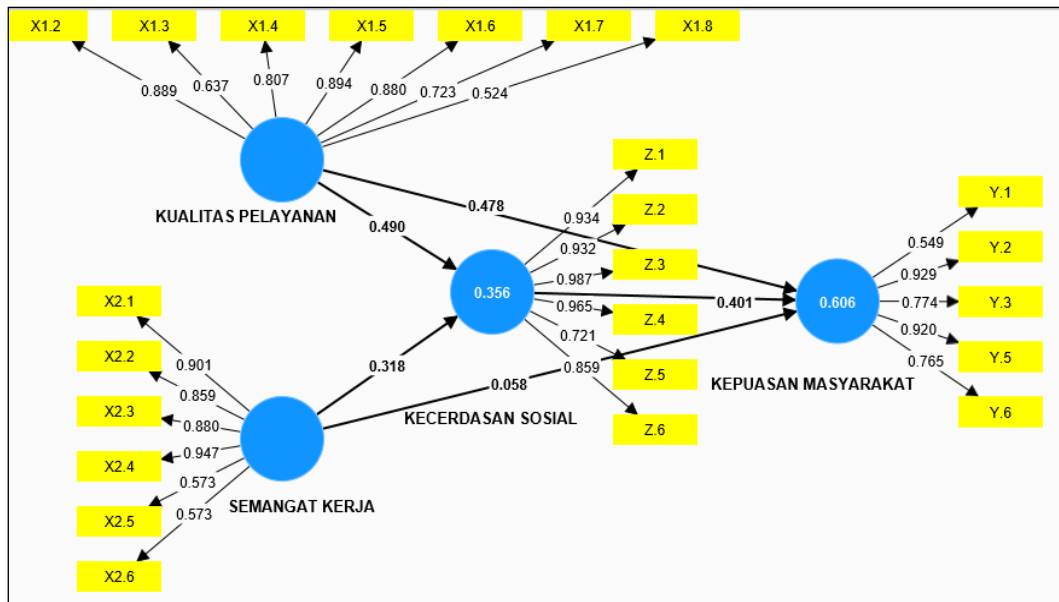
Penelitian ini memiliki tujuan dengan pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Metode survei digunakan dengan alat kuesioner sebagai instrumen untuk mengumpulkan data. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis statistik kuantitatif untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat melalui variabel intervening. Sampel penelitian ini adalah 100 orang penduduk Kecamatan Tilatang Kamang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis SEM (Structural Equation Modeling) berbasis varians PLS. Berdasarkan uraian di atas, maka diperoleh hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

- H1: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
- H2: Diduga semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kecerdasan sosial pada pegawai Kantor Camat Tilatang Kamang
- H3: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang
- H4: Diduga semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang
- H5: Diduga kecerdasan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang
- H6: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang
- H7: Diduga semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kecerdasan sosial sebagai variabel intervening pada Kantor Camat Tilatang Kamang

HASIL DAN DISKUSI

Pengujian Inner Model (*Structural Model*)

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



Gambar 1. Structural Model Inner

Penilaian *inner* model maka dievaluasi melalui nilai *R-Squared*, untuk menilai pengaruh konstruk laten eksogen tertentu terhadap konstruk laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Berikut estimasi *R-Square* pada tabel 4.2

Tabel 3. Evaluasi Nilai R Square

Variabel	R Square	Adjusted R-square
Kepuasan masyarakat	0,606	0,593
Kecerdasan sosial	0,356	0,343

Sumber: Hasil Uji R Square, Tahun 2024

Pada tabel 3 terlihat nilai *R-Square* untuk konstruk kepuasan masyarakat sebesar 0,606 atau sebesar 60,6% yang menggambarkan besarnya pengaruh sumbangan yang diterimanya oleh konstruk kepuasan masyarakat dari konstruk kualitas pelayanan, semangat kerja, dan kecerdasan sosial atau merupakan pengaruh secara simultan konstruk kualitas pelayanan, semangat kerja dan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat. Sementara kecerdasan sosial sebesar 0,356 atau sebesar 35,6% menunjukkan besarnya pengaruh sumbangan yang diberikan oleh kualitas pelayanan dan semangat kerja dalam menjelaskan atau mempengaruhi kecerdasan sosial. Semakin tinggi nilai *R-Square* maka semakin besar kemampuan konstruk eksogen tersebut dalam menjelaskan variabel endogen sehingga semakin baik persamaan struktural yang terbentuk.

Pengujian Hipotesis

Pengaruh Langsung (Direct Effects)

Direct effects untuk menilai pengaruh langsung yaitu pengaruh konstruk eksogen tertentu terhadap endogen tertentu. Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat nilai t-statistik dan nilai alpha (p-value) yang dihasilkan, dengan t-tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1,96 dan nilai p-value 0,05. Melakukan uji dua arah maka batas untuk menolak dan menerima hipotesis yang diajukan dengan kriteria penilaian hipotesis. H_0 diterima H_0 ditolak jika t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ dan H_0 diterima H_1 ditolak jika t-statistik $< 1,96$ dan p-value $> 0,05$. Berikut nilai *Path Coefficient* hasil uji menggunakan *smartPLS 4* :

Table 4. *Result For Path Coefficient*

Uraian	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Kualitas pelayanan -> Kepuasan masyarakat	0,478	10,628	0,000	Hipotesis Diterima
Kualitas pelayanan -> kecerdasan sosial	0,490	9,310	0,000	Hipotesis Diterima
Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat	0,401	4,160	0,000	Hipotesis Diterima
Semangat kerja -> Kepuasan masyarakat	0,058	3,120	0,002	Hipotesis Diterima
Semangat kerja -> kecerdasan sosial	0,318	4,432	0,000	Hipotesis Diterima

Sumber: Hasil Uji Path Coefficient, Tahun 2024

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kecerdasan Sosial

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai original sample 0,490 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $9,310 > 1,96$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat, maka akan semakin baik juga kecerdasan sosialnya. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari

responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perangkat kantor Camat Tilatang Kamang kepada masyarakat. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam keempat indikatornya yaitu ketanggapan, kehormatan, komunikasi dan memahami. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri masyarakat dan ini mencerminkan kecerdasan sosial perangkat kantor Camat Tilatang Kamang sudah sangat bagus.

Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kecerdasan Sosial

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai original sample 0,318 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara semangat kerja terhadap kecerdasan sosial adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $4,432 > 1,96$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_2 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan semangat kerja yang dilakukan oleh kantor Camat Tilatang Kamang sudah tepat. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel semangat kerja telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin baik semangat kerja dari kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai original sample 0,478 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $10,628 > 1,96$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_3 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Terbukti variabel kualitas pelayanan menjadi variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penataan desain bagian pelayanan telah dilakukan dengan baik dan rapi dan masyarakat yang datang merasa lebih nyaman ketika berkunjung ke Kantor Camat Tilatang Kamang disertai dengan lengkapnya form isian dan kerapihan penampilan petugas bagian pelayanan pada saat melayani. Hal ini penting dalam memberikan kesan pertama secara tampilan fisik untuk dapat membuat masyarakat yang datang merasa nyaman.

Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.3 terlihat nilai original sample 0,058 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,002 kecil dari alpha 5% yaitu $0,002 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $3,120 > 1,96$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_4 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan semangat kerja yang dilakukan oleh kantor Camat Tilatang Kamang sudah tepat. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel semangat kerja telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin baik semangat kerja dari kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kecerdasan Sosial Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4 terlihat nilai original sample 0,401 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Nilai p-value 0,000 kecil dari alpha 5% yaitu $0,000 < 0,05$ dengan nilai t-statistik lebih besar dengan t-tabel yaitu $4,160 > 1,96$. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_5 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang. Dari hasil penelitian variabel semangat kerja yang menyatakan bahwa masyarakat menilai jika pelaksanaan kecerdasan sosial yang dimiliki oleh perangkat kantor Camat Tilatang Kamang sudah bagus. Hal ini berarti indikator yang digunakan oleh peneliti dalam menguji variabel kecerdasan sosial telah sesuai dengan yang diberlakukan kantor Camat Tilatang Kamang dalam hal ini berarti semakin bagus kecerdasan sosial sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

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

H_0 ditolak jika t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ dan H_0 diterima H_a ditolak jika t-statistik $< 1,96$ dan p-value $> 0,05$. Berikut nilai *Indirect Effect* hasil uji menggunakan *SmartPLS 4.0* :

Table 5 *Spesific Indirect Effect*

Uraian	Original Sample	T Statistic	P Values	Keterangan
Kualitas pelayanan -> Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat	0,197	3,729	0,000	Hipotesis Diterima
Semangat kerja -> Kecerdasan sosial -> Kepuasan masyarakat	0,127	2,829	0,005	Hipotesis Diterima

Sumber: Hasil *Uji Spesific Indirect Effect*, Tahun 2024

Berdasarkan hasil pengujian *SmartPLS 4* pada tabel 4.4 terlihat hasil pengujian hipotesis *Spesific Indirect Effect* yang merupakan pengaruh langsung konstruk kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial dan pengaruh konstruk semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat melalui kecerdasan sosial. Berikut hasil pengujian dan pembahasan masing-masing hipotesis :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kecerdasan Sosial

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

Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kecerdasan Sosial

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

KESIMPULAN

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

- Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kecerdasan sosial pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan sosial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang.
- Kecerdasan sosial mampu memediasi pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Tilatang Kamang

REFERENSI

- Febyansah R. D. and R. E. Suryani, “Pengaruh Kecerdasan Emosional , Komitmen Organisasi, dan Social Support Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Indocement Tungal Prakarsa Tbk Bogor,” vol. 6, no. 3, pp. 242–251, 2023.
- Hasibuan, *manajemen SDM*, 5th ed. Bandung: Albeta, 2019.
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Jasa, Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2018.
- Nurjaya, “Pengaruh Kecerdasan sosial Terhadap Kepuasan Kerja Pada Koperasi Karyawan Pt. Telkom Siporennu Makassar,” pp. 106–123, 2021.
- Saepudin, U and S. P. Djati, “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Guru Dengan Komitmen,” *J. Ilm. Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 123–136, 2019.
- Simamora, H. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, 2019.
- Wirawan, P. A. E. S. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bali,” vol. 3, no. 1, pp. 12–26, 2019.