



PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SOLOKAN JERUK

Yoni Burhan¹, Suryanto Suryanto², Muhammad Yusuf³ Alhadihaq

^{1,3} Universitas Bandung

³ Universitas Padjadjaran

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Rancangan penelitian yang dilakukan yaitu metode kuantitatif berdasarkan survey terhadap Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan solokan jeruk sebanyak 78. Sampel penelitian ini adalah 78 masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Solokan Jeruk. Desain penelitian yang ditentukan yaitu variabel X kinerja pegawai dan variabel Y kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,788, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 78,8%, sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain sebesar 21,2%. Yang artinya kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemerintahan merupakan instansi penting yang berperan untuk mengelola segala bentuk kepentingan masyarakat terhadap Negara. Oleh karena itu, untuk membentuk pemerintahan yang baik diperlukan sebuah tatanan pemerintahan yang berkualitas. Nawawi, M. (2019) menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas setiap aparat pemerintahan harus memiliki partisipasi yang baik terhadap

masyarakat untuk membentuk hubungan yang harmonis dengan masyarakat sebagai kontribusi. Upaya untuk mengefektifkan hubungan masyarakat terhadap pemerintahan dibentuk sebuah kebijakan atau aturan terkait pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah disusun berdasarkan kebutuhan setiap daerahnya masing-masing. Aturan jelas yang dituangkan dalam undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

*Correspondence Address : yoni.burhan@stiabandung.ac.id

DOI : 10.31604/jips.v10i3.2023. 1620-1629

© 2023UM-Tapsel Press

Daerah atau Desa (Hariri, A. 2020). Kebijakan tersebut bertujuan untuk membentuk pemerintahan daerah atau desa secara otonom. Pemerintah daerah atau desa dapat mengatur dan mengelola setiap kebutuhan sesuai dengan daerahnya. Tata kelola yang dilakukan pemerintahan desa yang baik yaitu diberikannya sebuah pelayanan yang baik terhadap segala bentuk kebutuhan masyarakat (Ali, K. & Saputra, A. 2020).

Pemerintah daerah mempunyai wewenang untuk memberikan dan memenuhi segala bentuk pelayanan terhadap masyarakat dengan prinsip kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan pemerintahan, baik pemerintah daerah maupun pemerintahan pusat (Muliawaty, L. & Hendryawan, S. 2020). Pelayanan tersebut akan berjalan baik jika dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip etika pelayanan oleh pemerintahan. Prinsip-prinsip etika pelayanan publik oleh pemerintahan berdasarkan pendapat The Liang Gie (dalam Bisri, M.H. & Asmoro, B.T. 2019) memerinci prinsip tersebut adalah Jujur, Integritas, Memegang Janji, Setia, loyal, dan taat kewajiban, Adil, Perhatian, Hormat, Demokratis, dan Keunggulan Kinerja. Prinsip tersebut akan berjalan berdasarkan kualitas pegawai yang ada pada pemerintahan daerah.

Andrian, A.D. et al (2022) menyebutkan bahwa Pegawai merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi atau dalam hal ini adalah pemerintahan. Pemerintahan daerah atau pusat tentu memerlukan pegawai yang berkualitas untuk membentuk pemerintahan yang baik dan diharapkan oleh masyarakat. Maju atau tidaknya suatu organisasi atau pemerintahan merupakan peran dari pegawai itu sendiri (Mantiri, J. 2019). Pegawai yang baik akan membangun pemerintahan yang baik pula, begitupun sebaliknya apabila kualitas pegawai kurang baik

maka akan membangun pemerintahan yang kurang baik. Oleh karena itu, peran pegawai sangat penting dalam pelaksanaan suatu kegiatan (Huzain, H. 2021). Pemerintahan daerah tentu memerlukan pegawai yang berkualitas untuk menjadikan pemerintahan daerah yang baik. Salah satu langkah untuk membentuk pegawai yaitu dengan adanya sebuah kebijakan-kebijakan dalam pelaksanaan kinerja disuatu pemerintahan daerah. Kebijakan yang ditentukan akan mempengaruhi kualitas pegawai. Salah satu kebijakan yang ditentukan untuk membentuk kualitas pegawai yaitu Standar Pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Hairat, N. & Suyuti, M.G. 2020), Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah atau desa (Ali, K. & Saputra, A. 2020). Peraturan tersebut bertujuan untuk membentuk kinerja pegawai disuatu pemerintahan, sehingga akan menghasilkan pegawai yang faham akan kinerja yang dilaksanakan.

Kualitas pegawai disuatu pemerintahan daerah akan berpengaruh terhadap respon masyarakat. Respon masyarakat sangat penting untuk menentukan kualitas pegawai disuatu pemerintahan. Parubang, D. & Yusuf, M.A. (2021) menyebutkan bahwa kinerja pemerintahan yang baik akan menghasilkan respon masyarakat yang baik, sebaliknya jika kinerja pemerintahan buruk maka akan menghasilkan respon masyarakat yang buruk. Penentuan kualitas pegawai disuatu pemerintahan dapat dirasakan oleh khalayak umum.

Permasalahan yang ada dilapangan saat ini, masih banyak respon masyarakat yang kurang memuaskan terhadap kinerja pegawai atau pegawai yang dimiliki oleh suatu pemerintahan daerah. Beragam permasalahan yang masih teridentifikasi dan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Fauzi, A. (2019) menyebutkan hal-hal yang sering

menjadi permasalahan dalam pemerintahan yaitu kualitas kerja pegawai yang masih rendah, kuantitas yang masih rendah, dan waktu penyelesaian tugas yang masih tidak sesuai. Kinerja pegawai pada pemerintahan menunjukkan kualitas pada pegawainya. Susanto, J. & Anggraini, Z. (2019) memaparkan permasalahan lain yang muncul terkait pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintahan, seperti masalah kedisiplinan pegawai, masih kurang tepatnya dalam waktu pelaksanaan, masalah pembiayaan atau jaminan, dan masih adanya diskriminasi dalam pelayanan atau membedakan dalam melakukan pelayanan public. Pasalnya bahwa kualitas pegawai yang dimiliki oleh instansi pemerintahan sangat penting untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Pegawai akan menentukan tingkat kepuasan pada masyarakat.

Kecamatan Solokan Jeruk merupakan lokasi yang menjadi tempat penelitian. Ditentukannya lokasi di Kecamatan Solokan Jeruk yaitu berdasarkan hasil observasi yang dilakukan. Pada hasil observasi dihasilkan bahwa masih terdapat beberapa kendala atau masalah yang perlu diperhatikan. Masalah yang ada pada Kecamatan Solokan Jeruk sejalan dengan permasalahan pada hasil penelitian terdahulu dipemerintahan lainnya, seperti kualitas kerja pegawai yang masih rendah. Hal tersebut ditandai dengan kurangnya efektifitas dan produktifitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Masalah lain yang masih terdapat pada Kecamatan Solokan Jeruk yaitu terkait kedisiplinan pegawai, seperti waktu pelaksanaan, pelayanan public, dan masih ada pilah-pilah dalam hal pelayanan. Hal tersebut menjadi dasar pada penelitian ini dilakukan ditempat Kecamatan Solokan Jeruk. Adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu solusi yang bisa

dikembangkan untuk menciptakan pemerintahan yang baik dengan kepuasan masyarakat sekitar.

Berdasarkan permasalahan diatas bahwa kualitas pegawai merupakan modal penting untuk membentuk pemerintahan yang akuntabel atau bertanggung jawab atas segala bentuk pelayanan yang diberikan. Salah satu kualitas pegawai disuatu pemerintahan dapat dilihat terhadap pengelolaan administrasi pemerintahannya, seperti pengelolaan dana desa dan pemanfaatan teknologi informasi (Lubis, A. 2020). Perilaku pegawai dapat menjadi tolak ukur adanya kualitas pegawai di pemerintahan daerah atau desa (Harahap, F.B. et al 2020). Kualitas pegawai tidak hanya dilihat dari kreativitasnya terhadap pengelolaan administrasi, melainkan dapat dilihat dari cara responsif atau perilaku saat bekerja.

Menurut teori Wiley (dalam Pratama, S. 2019) bahwa pegawai merupakan pilar utama sekaligus penggerak organisasi dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi. Teori tersebut menunjukkan bahwa pentingnya peran kinerja pegawai dalam suatu pemerintahan dalam mewujudkan tujuan. Dalam mencapai suatu tujuan tentu berhubungan dengan kualitas pegawai. Kualitas pegawai merupakan keandalan kinerja yang dilakukan disuatu organisasi atau pemerintahan (Azlan, M. et al 2019). Keandalan kinerja pegawai menjadi salah satu tolak ukur terkait kualitas pegawai di dalam pemerintahan. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas pegawai yang dimiliki untuk membentuk pemerintahan yang baik. Dalam menciptakan pegawai yang berkualitas, pemerintah perlu mengembangkan pegawai dengan kompetensi yang relevan.

Hendri, M. & Erinoss, N.R. (2020) menyebutkan bahwa pegawai merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu instansi, oleh karenanya diperlukan pembinaan dan pengembangan pegawai untuk meningkatkan kualitas pegawai. Lebih lanjut dalam artikelnya yang mengutip pendapat Widodo bahwa kualitas pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk menciptakan hasil kerja yang positif. Pengaruh pegawai terhadap kinerja pemerintahan sangat besar. Pulualala, M.G. (2020) menyebutkan bahwa Pegawai akan berpengaruh terhadap kinerja pemerintahan yang menghasilkan kinerja baik atau buruk.

Kualitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yang ada dilapangan. Kualitas pegawai yang baik tentu akan mempunyai kelebihan dan tanggung jawab dalam kinerja, seperti mempunyai perencanaan/pengorganisasian yang baik, pengetahuan yang matang, kemampuan bekerja, dan semangat kerja yang baik (Launtu, A. 2021). Menentukan kualitas pegawai tidak hanya dapat dilihat dari kinerja pegawai, melainkan respon masyarakat umum yang dapat merasakan hasil kinerja disuatu pemerintahan. Hilda, A.M. & Elly, M.J. (2019) menyebutkan bahwa kualitas pegawai dapat diketahui mengenai tingkat pengetahuan (knowledge) atau ilmu yang dimiliki oleh pegawai untuk mencapai tujuan, keterampilan (skill) atau kemampuan yang dimiliki secara inovatif dan efektif, serta kemampuan (abilities) atau sikap untuk mengerjakan tanggungjawab. Oleh karena itu, kualitas pegawai yang dimiliki akan menentukan kualitas suatu instansi. Kualitas pegawai yang tinggi dapat berpengaruh terhadap kinerja pemerintahan (Pulualala, M.G. 2021).

Masyarakat merupakan subjek penting dalam mengetahui ketercapaian suatu kualitas pegawai. Agustana, P. (2020) menyebutkan bahwa masyarakat sebagai pelaksana program pemerintahan yang direncanakan dan diarahkan oleh pemerintah. Penentuan suatu kualitas pada pemerintahan tidak terlepas dari peran masyarakat. Peran masyarakat menjadi salah satu tolak ukur terhadap kualitas kinerja pegawai dalam pemerintahan. Peran masyarakat menjadi data penting untuk mengetahui kualitas pemerintahan (Herdiana, D. 2019). Kualitas sumber daya pemerintahan menjadi sangat berhubungan terhadap respon yang diberikan masyarakat. Respon masyarakat akan membantu evaluasi dan peningkatan terkait kualitas pegawai dalam pemerintahan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan (Kuswandi, I. et al 2020).

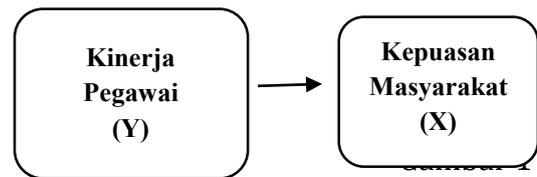
Kepuasan masyarakat terhadap pegawai dalam pemerintahan menjadi poin utama untuk meningkatkan kualitas pemerintahan. Kepuasan masyarakat terjadi akibat kinerja aparat desa atau pegawai pada pemerintahan daerah dilaksanakan sesuai dengan kualitas (Mallu, Z.H. et al 2022). Kepuasan masyarakat juga terjadi dikarenakan kinerja pegawai pada pemerintahan yang bertugas secara efektif dan bertanggung jawab (Rochani, G.Y. et al 2020). Pelayanan public yang diberikan dengan baik, penuh tanggung jawab, dan efektif akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakatnya. Nura, I. & Ediwijoyo, S.P. (2020) menyebutkan bahwa indeks kepuasan masyarakat tergantung bagaimana pelayanan yang didapatkan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pada pemerintahan sangat berkesinambungan satu dengan yang lain.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk

Kinerja pegawai pada pemerintahan akan berpengaruh terhadap respon masyarakat di suatu daerah. Respon masyarakat akan beragam sesuai dengan kinerja pegawai yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penentuan dalam pengaruh kinerja dari pegawai pada pemerintahan (Yuniara, R. et al 2021). Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja pegawai pada pemerintahan. Kualitas kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat saling berpengaruh (Handayani, L. & Suryani, N. 2019). Dari hasil penelitian Rinto Alexandro, Tonich Uda, Fendy Hariatama H, Uci Lestari, dapat disimpulkan bahwa variabel "Karyawan Kinerja (Y) berpengaruh positif terhadap variabel "Konsumen Kepuasan" (X) dimana dalam uji regresi linier sederhana ditemukan bahwa setiap penambahan satuan Variabel Kinerja Karyawan akan meningkatkan kepuasan. Konsumen sebesar 0,441 atau 44,1%, dan uji t menunjukkan pengaruh dari kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Setia Puruk Cahu Murung Raya sangat signifikan dimana nilai signifikansinya adalah 0,001 yang mana berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka pengaruh karyawan kinerja juga tergolong tinggi terhadap kepuasan konsumen yaitu berimbang menjadi 0,614 atau 61,4%. Berdasarkan pemaparan diatas Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H0: Tidak Ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokan Jeruk
- H1: Ada Pengaruh Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Solokan Jeruk

Kerangka Penelitian



Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer. Dalam mengumpulkan data ini, peneliti membuat dan melakukan penyebaran kuesioner. Sehingga tujuan peneliti mendapatkan informasi menjadi jelas dan dapat memenuhi kebutuhan penelitian ini. pegawai pada pemerintahan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan solokan jeruk sebanyak 78. Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik sampel sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasar pada siapapun yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan cocok untuk dijadikan sebagai sampel. Sampel penelitian ini adalah 78 orang yang melakukan pelayanan di Kecamatan solokan jeruk. Desain penelitian yang ditentukan yaitu memiliki variabel yang saling berpengaruh, yaitu variabel kinerja pegawai dan variabel kepuasan masyarakat. Variabel tersebut akan dipastikan hasil validitas dan keabsahan berdasarkan hasil instrument penelitian, pendapat masyarakat, serta hasil kinerja pegawai atau pegawai pada pemerintahan.

Pengukuran kinerja pegawai pada pemerintahan harus memiliki indikator ketercapaian. Indikator kinerja pegawai yang ditentukan yaitu mengacu pada Taman, 2017 (dalam Aldino, H.P. & Septiano, R. 2021) yang dinilai berhasil

dalam melaksanakan penelitian, indikator tersebut yaitu: 1) Kemampuan Pengetahuan, kemampuan pengetahuan menjadi dasar bagi aparat atau pegawai pada pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Pengetahuan yang dituju yaitu pengetahuan yang berhubungan dengan kinerja pemerintahan. 2) Keterampilan pegawai, keterampilan aparat atau pegawai menjadi hal yang dibutuhkan oleh instansi pemerintahan. Hal tersebut berdasarkan kualitas kepegawaian yang harus terampil dan berinovasi dalam bekerja. 3) Sikap pegawai, Sikap merupakan tindakan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Sikap pegawai menjadi hal penting dalam melaksanakan segala program pemerintahan terhadap masyarakat. Sikap yang dapat dilakukan bagi pegawai yaitu ramah-tamah, responsif, demokrasi, adil, dan bertanggung jawab.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat atau pegawai pada pemerintahan yaitu mengacu pada hasil penelitian dari (Alfionita, M. & Gunawan, I. 2020) yang diadaptasi sesuai kebutuhan. Indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat terdapat 10 butir indikator, yaitu: 1) Prosedur pelayanan yang jelas dan terarah, 2) Kedisiplinan Petugas atau pegawai pada pemerintahan, 3) Tanggung jawab pegawai, 4) kemampuan pegawai yang berpengetahuan dan faham atas tupoksi kinerja, 5) Kecepatan pelayanan pegawai, 6) Keadilan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintahan terhadap masyarakat, 7) kesopanan dan keramahan pegawai, 8) kenyamanan lingkungan yang dirasakan masyarakat umum, 9) keamanan masyarakat saat menerima pelayanan, dan 10) kepastian pelayanan yang diberikan.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner angket yang

disebar kepada subjek penelitian. Kuesioner merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur setiap variabel pada penelitian untuk mencapai hipotesis (Dewi, S.K. & Sudaryanto, A. 2020). Kuesioner yang disebar memiliki jawaban responden dengan hasil data Skala Likert dari rentang "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" dari respon masyarakat dan kinerja pegawai atau pegawai pada pemerintahan di Kecamatan Solokan Jeruk. Hasil data yang diperoleh akan diolah secara statistik dengan analisa berdasarkan variabel (Y) yaitu Kinerja Pegawai dan variabel (X) yaitu kepuasan masyarakat. Hasil analisis akan diuji berdasarkan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Regresi Linier Sederhana. Dalam pengujian hipotesis dilakukan dengan 3 metode yaitu Uji Parsial (T-test), Koefisien determinasi (adjusted R²), dan Uji Simultan (F-Test).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi responden menggambarkan tentang karakteristik responden. Berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki mendominasi sebanyak 71% dibandingkan perempuan 29%. Berdasarkan umur mendominasi sebanyak 46% (51-60). Sedangkan berdasarkan kategori lama bekerja didominasi oleh pegawai bekerja diatas 10 tahun (71%).

Uji Validitas Instrumen Kriteria pengujian validitas adalah apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka item-item pernyataan atau indikator penelitian dinilai valid, jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka item-item pernyataan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Item	rs	thitung	t _{0,05;78}	Keputusan
1	0,842	13,630	1,991	VALID
2	0,818	12,382	1,991	VALID
3	0,760	10,201	1,991	VALID
4	0,771	10,559	1,991	VALID
5	0,677	8,024	1,991	VALID
6	0,712	8,848	1,991	VALID

Sumber: Olahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 1, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kinerja Pegawai memiliki status valid, karena nilai rhitung (Corrected Item-Total Correlation) > rtabel sebesar 1,991.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	rs	thitung	t _{0,05;78}	Keputusan
1	0,567	6,003	1,991	VALID
2	0,855	14,388	1,991	VALID
3	0,783	10,966	1,991	VALID
4	0,649	7,436	1,991	VALID
5	0,729	9,272	1,991	VALID
6	0,707	8,705	1,991	VALID
7	0,819	12,453	1,991	VALID
8	0,885	16,548	1,991	VALID
9	0,808	11,947	1,991	VALID
10	0,783	10,957	1,991	VALID

Sumber: Olahan Data, 2023

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai t hitungnya sebesar 16.826 > 1.991 t tabel dan nilai signifikan yaitu 0,000 < 0,05. Maka dapat

Berdasarkan Tabel 2, maka dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Masyarakat memiliki status valid, karena nilai rhitung (Corrected Item-Total Correlation) > rtabel sebesar 1,991.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Butir	Variabel	r alpha	r kritis	Kriteria
1	Kinerja Pegawai (X) Kepuasan	0,856	0,600	Reliabel
2	Masyarakat (Y)	0,918	0,600	Reliabel

Sumber: Olahan Data, 2023

Dari hasil pengujian reliabilitas di atas diketahui bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai cronbach's alpha > 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa vairabel-variabel penelitian ini reliabel/handal sebagai alat pengumpul data pada penelitian yang dilakukan.

Tabel 4. Uji Parsial (t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized	Std. Error	Standardized	t	Sig.
		Coefficients B		Coefficients Beta		
1	(Constant)	4.012	1.994		2.011	.048
	Kinerja Pegawai	1.396	.083	.888	16.826	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan Data, 2023

disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 5. Uji Determinis (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888a	0.788	0.786	2.808

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Olahan Data, 2023

Hasil dari pengkuadratan R Square dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,788, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 78,8%, sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain sebesar 21,2%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Hal tersebut diketahui berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan nilai t hitungnya sebesar $16.826 > 1.991$ t tabel dan nilai signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. maka H_0 ditolak yang berarti bahwa adanya pengaruh yang signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk.

Penelitian ini sejalan dengan Rochani et. al (2020) dengan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif efektivitas kinerja terhadap kepuasan publik. Handayani & Suryani (2019) bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Solokan Jeruk. Kinerja pegawai Kecamatan Solokan Jeruk dalam melakukan pelayanan sudah cukup bagus, kenapa bisa dikatakan demikian karena bisa dilihat dari kuesioner bahwa lebih banyak masyarakat yang suka akan kinerja pelayanan yang diberikan Dinas Perindustrian dan Perdagangan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dengan pelayanan pegawai Kecamatan

Solokan Jeruk bisa dibilang cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, karena kepuasan masyarakat bergantung dengan kinerja pegawai, dan bisa dilihat bahwa kinerja pegawai Kecamatan Solokan Jeruk itu sudah cukup bagus. Kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk cukup berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas penulis mempunyai saran untuk Kecamatan Solokan Jeruk agar bisa lebih meningkatkan pelayanan yang ada untuk bisa membuat kesan kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan bisa memaksimalkannya lagi walaupun tingkat pelayanan yang sekarang sudah bagus alangkah baiknya untuk ditingkatkan lagi untuk mencapai tingkat pelayanan publik yang bisa menjadi contoh untuk instansi-instansi yang lain. Bagi peneliti selanjutnya dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, K., & Saputra, A. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.

Andriani, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I., Susanti, L., & Dewi, I. C. (2022). *Manajemen pegawai* (Vol. 1). TOHAR MEDIA.

Azlan, M., Herwanti, T., & Pituringsih, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pegawai, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengendalian Intern Akuntansi, Dan Pengawasan Keuangan Daerah terhadap Keandalan Laporan Keuangan Daerah Pada Skpd Pemerintah Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 3(2), 188-198.

Agustana, P. (2020). Pentingnya Pemberdayaan Masyarakat Sebagai Strategi Dalam Pembangunan Sosial. *Locus*, 12(1), 60-69.

- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN JAYANTI. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13. <https://doi.org/10.47080/progress.v3i1.761>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan reliabilitas kuisioner pengetahuan, sikap dan perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Fauzi, A. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Biro Pemerintahan Dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Politicon: Jurnal Ilmu Politik*, 1(1), 88-103.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Putri, N. E., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., ... & Distra, F. N. PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI PEMERINTAH DAERAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN ACEH SINGKIL. *Jurnal El-Riyasah*, 13(2), 30-49.
- Gibson, J. L., Donnelly, J. H., & Ivancevich, J. M. (2003). *Fundamentals of Management*. Texas: Business Publication.
- Hariri, A. (2020). Eksistensi pemerintahan desa ditinjau dari perspektif asas subsidiaritas dalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa. *Legality: Jurnal Ilmiah Hukum*, 26(2), 253-266.
- Hairat, N., & Suyuti, M. G. (2020). Implementasi Standar Pelayanan Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di Puskesmas Segeri. *SIYASATUNA: JURNAL ILMIAH MAHASISWA SIYASAH SYAR'IYYAH*, 2(3), 594-601.
- Harahap, F. B., Junita, A., & Meutia, T. (2020). Pengaruh kualitas pegawai, partisipasi masyarakat dan perilaku kepemimpinan terhadap pengelolaan dana desa dengan komitmen pada tujuan sebagai variabel moderasi. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 4(2), 170-180.
- Hartati, L., Saputra, G. W., & Noegraha, F. T. (2023). Influence of Service Quality on Inpatient Satisfaction at Karisma Cimareme Hospital. *Journal of Applied Management and Business Administration*, 1(2), 89-95. <https://doi.org/10.59223/jamba.v1i2.29>
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757.
- Hendri, M., & Erinos, N. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pegawai, Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Dan Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 2(1), 2479-2493.
- Herdiana, D. (2019). Peran masyarakat dalam pengembangan desa wisata berbasis masyarakat. *Jurnal Master Pariwisata (JUMPA)*, 6(1), 63-86.
- Hilda, A. M., & Elly, M. J. (2019). Peningkatan Kualitas Pegawai untuk Pengembangan Sistem Informasi Geospasial. *Jurnal Solma*, 8(2), 258.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Kurniawati, K., Rusdianti, I. S., Saputra, G. W., & Kanjanamethakul, K. (2023). How is the Condition of Health Services at the UPT Puskesmas Griya Antapani Bandung City? *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(1), 14-20. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i1.30>
- Kuswandi, I., Wajdi, M. B. B. N., Al Faruq, U., Zuhijra, Z., Khairudin, K., & Khoiriyah, K. (2020). Respon Kebijakan Pemerintah Desa Terhadap Peraturan Bupati Wajib Madrasah Diniyah. *Autentik: Jurnal Pengembangan Pendidikan Dasar*, 4(1), 7-14.
- Lubis, A. (2020). Pengaruh kualitas pegawai dan pemanfaatan teknologi terhadap sistem pengelolaan dana desa serta dampak terhadap kinerja pemerintah desa di kabupaten deli serdang (Doctoral dissertation).
- Launtu, A. (2021). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Pemerintah Daerah Dan Kualitas Sumberdaya Manusia Terhadap Kualitas

Laporan Keuangan Pemerintah Kabupaten Gowa. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 18(1), 14-27.

Mallu, Z. H., Ilato, R., & Igirisa, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Buluwatu Kecamatan Sumalata Timur Kabupaten Gorontalo Utara. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 3(1), 36-45.

Mantiri, J. (2019). Peran Pendidikan dalam Menciptakan Pegawai Berkualitas di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Civic Education: Media Kajian Pancasila dan Kewarganegaraan*, 3(1), 20-26.

Nawawi, M. (2019). Pentingnya kualitas aparat pemerintah desa dalam pembangunan di desa Bedilan Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Aktual*, 16(1), 28-38.

Nurâ, I., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.

Pratama, S. (2019). Analisa pengaruh sumberdaya manusia, prasarana dan lingkungan kerja terhadap kinerja studi pada pegawai universitas pembangunan panca budi medan. *Jumant*, 11(1), 235-250.

Puluala, M. G. (2021). Pengaruh Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, Kualitas Pegawai, dan Pengadaan Barang dan Jasa Terhadap Tingkat Penyerapan Anggaran Daerah. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(1), 1-9.

Rochani, G. Y., Sudarmiani, S., & Wibawa, R. P. (2020). Pengaruh Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dan Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Publik di Desa Kertosari Kecamatan Geger Kabupaten Madiun. *Birokrasi Pancasila: Jurnal Pemerintahan, Pembangunan dan Inovasi Daerah*, 2(2), 59-66.

Saputra, G. W. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Bina Administrasi (JBA)*, VI(01), 16-30. <https://stiabandung.ac.id/wp-content/uploads/2020/08/Isi-V6-N1-2.pdf>

Saputra, G. W. (2022). The Influence of Motivation by Leaders on Employee Performance at Parahyangan Residences Apartment in

Bandung City. *Res Militaris*, 12(2), 7451-7457. <https://resmilitaris.net/menu-script/index.php/resmilitaris/article/view/922>

Saputra, G. W., Kurniawati, K., & Eka Putri, T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5323-5331. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v4i11.1820>

Yulianti, L. (2020). ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN CIAMIS. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi & Kebijakan Publik)*, 1(3).

Yuniara, R., Syahidin, S., & Mulyadi, T. (2021). Pengaruh Pelatihan Masyarakat Kampung Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai (PEGAWAI) Kampung Atu Lintang Kecamatan Atu Lintang. *Gajah Putih Journal of Economics Review*, 3(2), 89-102.