

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya
Provinsi Jawa Timur)**

Indri Habsari

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
inhabsa28@gmail.com;

Djoko Widodo

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
papa.wiedya@gmail.com;

Adi Soesiantoro

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
adi_susiantoro@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pemerintahan harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan persepsi birokrasi yang kurang ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan survey sebagai desain penelitian utama yang merupakan jenis penelitian kuantitatif dan dokumentasi pada tempat penelitian. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial. Pada gambar diatas dapat disimpulkan jika P value (sig) <alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi inerja pegawain (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan pelayanan harus meningkatkan sarana dan prasarana seperti agar teraihnya kepuasan masyarakat yang melambangkan symbol keberhasilan melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata kunci: *Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kepuasan masyarakat*

ABSTRACT

The government must be effective and innovative in improving service quality to eliminate the perception of a less friendly bureaucracy. The purpose of this study was to describe how much influence the performance of public service employees has on community satisfaction at the Tambaksari District Office, Surabaya City, East Java Province. This research was conducted at the Tambaksari Subdistrict Office, Surabaya City which began on April 03 - April 30, 2023. The sample size was 154 community respondents who used public services at the Tambaksari District Office, Surabaya City. This study uses a survey as the main research design which is a type of quantitative research and documentation at the research site. The technique used is Simple Regression Analysis which uses a Partial t-test. In the figure above, it can be concluded that if the P value (sig) <alpha (0.05) then the decision rejects Ho, the conclusion is that the test level (5%) is sufficient evidence that employee performance (X) affects community satisfaction (y). and then from the results of simple regression analysis shows the regression of employee performance (x) of 0.641 which is positive, it can be concluded that the better employee performance will result in higher community satisfaction. To increase public satisfaction in managing services, it must improve facilities and infrastructure such as in order to achieve public satisfaction which symbolizes success through organizing public services.

Keywords: *Influence, Employee Performance, Community Satisfaction*

A. PENDAHULUAN

Negara pada era Globalisasi Menawarkan banyak potensi unruk bangsa tetapi juga membawa tantangan. Banyaknya informasi yang diserap oleh masyarakat merupakan salah satu peluang di era ini. Pemerintah harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan presepsi birokrasi yang kurang ramah. Pejabat eksekutif yang lebih sering disebut ASN (Aparatur Sipil Negara) menentukan berhasil atau tidaknya suatu pelayanan birokrasi pemerintah kepada masyarakat dalam kapasitas sebagai pelayanan masyarakat. Keberhasilan dalam menyediakan layanan sesuai dengan haaran masyarakat bergantung pada kemampuan organisasi dan kinerja pegawai, prosedur pelayanan, sumber daya manusia yang digunakan dalam penyampaian layanan, strategi pelayanan, dan faktor lainnya yang berinteraksi untuk menentukan kualitas pelayanan. Layanan yang baik dalam suatu organisasi dapat dibedakan dari sumber daya manusia atau kinerja pegawainya.

Menurut UU No 96 Tahun 2012 mengenai pelaksanaan UU No 25 Th 2009 “Serangkaian tindakan termasuk dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi penduduk masyarakat NKRI yang berkaitan dengan barang, jasa dan layanan administrasi diberikan oleh administrasi publik / badan penyelenggara. Intansi pemerintah senantiasa memberikan perubahan untuk menciptakan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan

masyarakat, Karena kepuasan masyarakat merupakan ukuran kemajuan instansi dalam melayani masyarakat.

Salah satu contoh Sumber Daya Manusia dapat ditemui melalui kinerja pegawai yang dialokasikan pada Lembaga untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat juga mendukung kepuasan masyarakat. Kerumitan yang terlihat, kurangnya fokus dalam melakukan tugas, lambatnya proses dan permasalahan antrian dapat diamati di berbagai layanan sector publik yang mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Masyarakat paling sering membutuhkan pelayanan publik termasuk administrasi kependudukan dan merupakan awal mula dari proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Oleh karena itu Kantor Kecamatan merupakan organisasi yang ideal untuk digunakan sebagai bahan kajian untuk mengetahui pelayanan publik masyarakat yang tersedia. Maka dari uraian yang sudah dijelaskan maka dapat dipahami bahwa seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kontribusi karyawan terhadap perusahaan diukur dari jumlah kualitas, kuantitas, waktu bekerja kedatangan di tempat kerja dan juga sikap bekerja sama Mathis dan Jackson 2002 dalam (Djodjobo et al., 2020). Kemudian menurut (Mulasari & Suratman, 2021) Kinerja adalah hasil dari keputusan masyarakat sendiri untuk memulai bekerja pada saat tertentu dan sesuai dengan parameter keterampilan yang diizinkan oleh standart mutu pemerintahan. Kinerja juga dapat digambarkan sebagai kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dalam suatu badan usaha. Hasil saling terkait dan ditentukan oleh hubungan keterampilan, dorongan bekerja serta kesempatan. Kinerja pegawai memiliki sub indikator untuk mendukung berlangsungnya pekerjaan yaitu ada kemampuan, motivasi dan peluang.

Pelayanan Publik

Setiap tugas yang dilakukan oleh fasilitator layanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat menurut Mahmudi 2010:223 dalam (Sellang, n.d.) . Pelayanan publik hakekatnya berusaha memenuhi keinginan masyarakat secara umum dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat didefinisikan dalam istilah kepuasan pelanggan atau konsumen, yang dapat dibedakan berdasarkan alasan penyedia layanan (Herman et al., 2019), Faktor utama yang selalu dicermati oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat yang digunakan untuk mengukur seberapa sukses pemerintah dalam mengelola pelayanan publik. Kepuasan masyarakat berkaitan serta sebagai fungsi dari karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan keandalan.

Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Masyarakat

Mengenai hubungan positif yang sangat signifikan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa meningkatkan kepuasan masyarakat akan meningkatkan produktivitas kinerja. Sebaliknya jika kinerja karyawan menurun maka kepuasan masyarakat akan menurun juga. Maka hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan sangat berpengaruh.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan survey sebagai desain penelitian utama yang merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang dimulai pada tanggal 03 April – 30 April 2023. Besar sampel sebanyak 154 responden masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan publik di kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan rumus slovin dengan perhitungan $N = 250$ dan dengan tingkat kesalahan sebesar 5% . Data primer adalah jenis data yang digunakan dan dikumpulkan melalui penyebaran survei. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial.

D. PEMBAHASAN

Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Kantor Kecamatan Tambaksari telah memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat. Untuk melihat seberapa besar pengaruh kinerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tambaksari guna mengavaluasi layanan apa yang perlu di tingkatkan agar kepuasan masyarakat meningkat maka dilakukan uji penelitian, Dalam penelitian ini peneliti menguji sampel sebanyak 154 responden yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di kantor Kecamatan Tambaksari. Dalam Kuesioner yang telah dibuat dibedakan menjadi beberapa sub indikator yaitu untuk indikator Kinerja pegawai ada Kemampuan, Motivasi dan Peluang dengan 11 (Sebelas) Item pertanyaan dan untuk indikator Kepuasan Masyarakat memiliki Sub Indikator yaitu karakteristik, bentuk fisik, jaminan, kepedulian, kehandalan dengan 15 (Lima Belas) item pertanyaan. Yang kemudian dilakukan pengujian sebagai berikut;

Uji t parsial diperuntukan guna memeriksa secara parsial signifikansi hubungan antara variabel X dan Y . Uji t ini menunjukkan seberapa baik variabel independent secara individu menjelaskan variabel dependen. Berikut Hasil Uji t- parsial.

Pada gambar berikut dapat disimpulkan jika P value (sig) $< \alpha (0,05)$ maka keputusan tolak H_0 , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi kinerja pegawai (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja

pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	21.756	2.511		8.663	.000
Kinerja Pegawai	.731	.071	.641	10.297	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

E. KESIMPULAN

Perolehan uji parsial mengkonfirmasi hasil regresi linier bahwasannya variabel reliabilitas berpengaruh besar atas kepuasan masyarakat. Karena uji T variabel kinerja pegawai mempunyai nilai t hitung $10,297 > t$ tabel $1,97569$ dan memiliki taraf signifikansinya $0,000 < 0,05$ yang mempunyai arti bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan Tambaksari Kota Suarabaya Provinsi Jawa Timur. Pengaruh variabel kinerja pegawai pelayanan terhadap kepuasan masyarakat bisa dikatakan kuat karena memiliki koefisien korelasi $0,641$ ($64,1\%$) dan memiliki taraf signifikan pada tahap nyata $0,05$ (5%). Faktor lain yang tidak di temukan dalam penelitian ini berdampak pada faktor yang tersisa.

DAFTAR PUSTAKA

- Djodjobo, K., Manoppo, W. S., & Mangindaan, J. V. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Dealer Honda NSS Manado). *Jurnal Productivity*, 1(1), 89–94.
- Herman, H., Tobing, V. C. L., & Dosen. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). *Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik* 9, 198–210.
- Sellang, K. (n.d.). Kualitas Pelayanan Publik terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur di Kantor Kelurahan Benteng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Ilmu Administrasi Dan Ilmu Sosial*, 2.