

## PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI NAGARI SIMALANGGANG KECAMATAN PAYAKUMBUH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Friska Putri Maharani<sup>1(a)</sup>, Dasman Lanin<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>a)</sup>pmfriska@email.com, <sup>b)</sup>dasman@fis.unp.ac.id

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

08-11-2023

Diterbitkan Online:

17-06-2024

#### Kata Kunci:

Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

#### Keywords:

Employee performance,  
Community Satisfaction

#### Corresponding Author:

pmfriska@email.com

### ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini muncul dari kesadaran bahwa adanya beberapa masyarakat yang merasa kurang puas terhadap kinerja dari pegawai di Nagari Simalanggang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Simalanggang. Dalam studi ini, peneliti menerapkan metode penelitian kuantitatif. Data kuantitatif dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner skala likert yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota dengan jumlah responden sebanyak 317 orang. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 60,7%, sedangkan sisanya yakni sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya diluar variabel. Kemudian, tingkat signifikansinya berada pada nilai 0,000, yang mana apabila nilai Sig. = 0,000 yang berarti nilai signifikan < kriteria signifikan (0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan variabel kinerja pegawai dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) 75,24% yang mana nilai ini berada dalam kategori baik. Kemudian secara keseluruhan variabel kepuasan masyarakat yang diperoleh Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,53% yang mana nilai ini berada dalam kategori baik.

### ABSTRACT

The background to this research arises from the awareness that there are some people who feel dissatisfied with the performance of employees in Nagari Simalanggang. So this research aims to determine the effect of employee performance on community satisfaction in Nagari Simalanggang. In this study, researchers applied quantitative research methods. Quantitative data was collected using a Likert scale questionnaire which had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used in this research uses descriptive analysis techniques. This research was conducted in Nagari Simalanggang, Payakumbuh District, Limapuluh Kota Regency with a total of 317 respondents. Based on the research results, it shows that the influence of employee performance on community satisfaction is 60.7%, while the remaining 39.3% is influenced by other factors outside the variables. Then, the significance level is at the value 0.000, which is if the Sig. = 0.000 which means the significant value < significant criteria (0.05). So it can be said that employee performance has a significant influence on community satisfaction. Overall, the employee performance variable has a Respondent Achievement Rate (TCR) of 75.24%, which is in the good category. Then the overall community satisfaction variable obtained by the Respondent Achievement Level (TCR) was 75.53%, which is in the good category.

### DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v3i2.162>

## PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang bisa dikatakan tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat seringkali menuntut agar mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, yang mana tuntutan tersebut masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Masalah yang dihadapi masyarakat dalam menerima hak-haknya merupakan tanggung jawab dan tugas instansi pemerintah yang bertugas sebagai abdi masyarakat tanpa adanya perbedaan dalam memberikan pelayanan, agar masyarakat merasa setara dengan masyarakat lainnya dalam menerima pelayanan. Dalam pemberian suatu pelayanan penentu kualitas suatu pelayanan dapat dikatakan baik atau tidak, tidak hanya dilihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi bagaimana pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Mutu pelayanan publik yang rendah sering kali dirasakan oleh masyarakat hingga menimbulkan rasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan mengakibatkan munculnya citra negatif terhadap instansi publik dikalangan masyarakat.

Kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Karena kepercayaan publik memiliki hubungan yang erat dengan organisasi publik, oleh sebab itu kepuasan publik terhadap organisasi publik sangatlah penting. Kepercayaan masyarakat akan tinggi jika masyarakat terlayani dengan baik dan merasakan puas atas pelayanan tersebut (Pasolong dalam Lanin,dkk: 2022). Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelayanan dari suatu instansi pemerintah dalam melayani kebutuhan-kebutuhan masyarakat dalam memperoleh hak-hak mereka

yang sekarang ini sangat penting untuk diperhatikan. Terlepas dari permasalahan perbedaan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, masalah kinerja juga harus diperhatikan pada instansi pemerintah yang terlihat kurang maksimal dalam pelaksanaannya. Kinerja pegawai seringkali mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apabila kinerja pegawai buruk tentunya pelayanan yang diberikan juga ikut buruk. Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan seseorang. Kinerja berasal dari kata *performance* yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sesungguhnya kata kinerja bermakna lebih luas dari sekedar hasil kerja, akan tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2007: 7).

Nagari Simalanggang memiliki jumlah penduduk berjumlah 5.134 jiwa dengan jumlah KK yaitu 1.519 KK serta terdiri dari 4 Jorong yaitu Jorong Api-Api, Jorong Balai Rupih, Jorong Koto dan Jorong Tabing Ranah. Di Kantor Wali Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota memiliki pegawai yang berjumlah 11 orang. Kinerja pegawai tentu menjadi perhatian besar terutama bagi masyarakat yang merasakan kinerja layanan yang diberikan oleh pegawai di nagari Simalanggang. Di Kantor Wali Nagari Simalanggang didapati beberapa keluhan yang diterima masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di kantor Wali Nagari Simalanggang dalam pelayanan publik seperti lamanya proses pengurusan dokumen, menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informatif, kurang ramah dalam pelayanan, dan lain-lain. Sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Nagari Simalanggang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah KK dari empat jorong yang ada di

Nagari Simalanggang yaitu yang berjumlah 1.519 KK. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik sampling secara *probabilitas* atau random sampling. Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane dengan tingkat kesalahan sebesar 5% sehingga didapatkan hasil 317 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan ini adalah dengan angket (kuesioner). Dan untuk teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Simalanggang terbagi atas dua variabel yaitu variabel independent (kinerja pegawai) dan variabel dependent (kepuasan masyarakat). Yang mana kedua variabel tersebut dapat dijelaskan dengan beberapa indikator-indikator. Indikator kinerja pegawai menurut Robbins dalam Silaen, dkk (2021: 6) meliputi: (1) kualitas kerja, (2) kuantitas, (3) ketepatan waktu, (4) efektivitas dan (5) komitmen kerja.

Kemudian indikator kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi: (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dan (9) sarana dan prasarana.

Pembahasan yang sesuai dengan pernyataan penelitian yang diajukan akan dipaparkan sebagai berikut, berdasarkan hasil pengolahan data yang telah peneliti lakukan:

### Gambaran Kinerja Pegawai di Nagari Simalanggang

Sesuai dengan hasil pengolahan data yang peneliti lakukan dapat terlihat bahwa kinerja pegawai di Nagari Simalanggang yang meliputi, (a) kualitas kerja jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 76,70% berada pada kriteria “baik”, (b) kuantitas jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 76,26% berada pada kriteria “baik”, (c) ketepatan waktu jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 74,45% berada pada kriteria “baik”, (d) efektivitas jika

dilihat dari interpretasi skor maka nilai 72,32% berada pada kriteria “baik”, dan (e) komitmen kerja jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 76,50% berada pada kriteria “baik”.

Sehingga secara keseluruhan variabel kinerja pegawai dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) 75,24% yang mana nilai ini berada dalam kategori **Baik**. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dikatakan sudah baik.

### Gambaran Kepuasan Masyarakat di Nagari Simalanggang

Sesuai dengan hasil pengolahan data yang peneliti lakukan dapat terlihat bahwa kepuasan masyarakat di Nagari Simalanggang yang meliputi, (a) persyaratan jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 74,84% berada pada kriteria “baik”, (b) sistem, mekanisme dan prosedur jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 70,82% berada pada kriteria “baik”, (c) waktu penyelesaian jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 69,24% berada pada kriteria “baik”, (d) biaya/tarif jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 99,76% berada pada kriteria “sangat baik”, (e) kompetensi pelaksana jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 73,66% berada pada kriteria “baik”, (f) perilaku pelaksana jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 74,05% berada pada kriteria “baik”, (g) penanganan pengaduan, saran dan masukan jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 68,77% berada pada kriteria “baik”, (h) sarana dan prasarana jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 74,53% berada pada kriteria “baik”, (i) produk spesifikasi jenis pelayanan jika dilihat dari interpretasi skor maka nilai 74,05% berada pada kriteria “baik”.

Sehingga secara keseluruhan variabel kepuasan masyarakat yang diperoleh Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,53% yang mana nilai ini berada dalam kategori **Baik**. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota dapat dikatakan sudah baik.

## Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Simalanggang

Sesuai dengan hasil penelitian ini terlihat bahwa kepuasan masyarakat akan meningkat apabila kinerja pegawai juga meningkat atau ditingkatkan. Menurut hasil survey yang dilakukan dalam penelitian ini, masyarakat banyak yang merasa tidak puas dengan kinerja dari pegawai di kantor Wali Nagari Simalanggang. Dapat dilihat dari hasil yang diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) adalah 0,607 atau 60,7% yang berarti bahwa pengaruh variabel independent (kinerja pegawai) terhadap variabel dependent (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 60,7%, sedangkan sisanya yakni sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya diluar variabel. Kemudian dilihat dari tingkat signifikansinya berada pada nilai 0,000, yang mana apabila nilai Sig. = 0,000 yang berarti nilai signifikan < kriteria signifikan (0,05). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil yang diuraikan diatas maka kinerja pegawai ditemukan TCR berada pada nilai 75,24% yang mana nilai ini berada dalam kategori **Baik**. Sedangkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan ditemukan TCR bedara pada nilai 75,53% yang mana nilai ini berada dalam kategori **Baik**.

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,000 (0,0001). Artinya kinerja pegawai terbukti berpengaruh sebesar 99,9%. Namun pengaruhnya di Nagari Simalanggang Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota ditemukan sebesar 60,7 %.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT. RINEKA CIPTA.
- Budiastuti, Dyah & Agustinus Bandur. 2018. *Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dilengkapi dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS*. Jakarta. Mitra Wacana Media.

- Haryoko, Sapto, dkk. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar. Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.
- Sulistiyowati, Wiwik & Cindy Cahyaning Astusi. 2017. *Statistik Dasar Konsep Dan Aplikasinya*. Sidoarjo. UMSIDA Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Silaen, Novia Ruth. 2021. *Kinerja Karyawan*. Bandung. Widina Bhakti Persada. Bandung.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suyono. 2015. *Analisis Regresi untuk Penelitian*. Yogyakarta. Deepublish.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta. ANDI.
- Tukiran, Taniredja & Hidayati Mustafidah. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wardi, Yunia. 2016. *Pemasaran Jasa: Realitas di Indonesia*. Padang. Sukabina Press.
- Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja . Edisi Keempat* . Jakarta : Rajawali Pers.
- Tsauri Sofyan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.
- Yusup, F. (2018). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif*. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
- Lanin, D., Saputra, B., Magriasti, L., Asriati, A., Sholehah B. S., Nasrullah, M.,

2022. *Pendampingan Penerapan Model Pelayanan yang Memuaskan Pegawai dan Masyarakat Berbasis Total Quality Management*. DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. 6(3), 777-786.

Karim, N., Hendriyadi, Rohayati W., 2020. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi*. PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik. 6(2), 135-150.

Tumpia, A., Adolfina., Uhing, Yantje. 2021. *Analisis Deskriptif Faktor-Faktor Resistensi Individu Pada Perubahan Organisasi Pt. Pegadaian (Persero) Kanwil V Manado*. Jurnal EMBA. 9(2), 469-475.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 61 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Nagari.

Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.