

## **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BOJONGSOANG KABUPATEN BANDUNG**

**Cepi Ardiansyah<sup>1</sup>, Robbi Zidni Ilma<sup>2</sup>**  
Universitas Teknologi Digital Bandung<sup>1,2</sup>  
cepi10120890@digitechuniversity.ac.id<sup>1</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kinerja pegawai pemerintah terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bojongsoang. Kinerja pegawai pemerintah memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur utama dalam menilai efektivitas layanan publik, serta metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan warga Masyarakat yang berjumlah 41 orang di lingkungan Kecamatan Bojongsoang. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi dengan SPSS V27. untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel kinerja pegawai pemerintah dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pemerintah memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bojongsoang. Aspek-aspek kinerja, seperti responsifitas, keahlian, dan sikap pelayanan pegawai, memiliki kontribusi yang nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga turut memengaruhi persepsi kepuasan masyarakat. Simpulan, ada pengaruh kinerja pegawai pemerintah terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bojongsoang  
Kata Kunci : Kinerja Pegawai; Kepuasan Masyarakat; Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*This research aims to evaluate the influence of government employee performance on community satisfaction in Bojongsoang District. The performance of government employees has a crucial role in providing services to the community, and community satisfaction is the main benchmark in assessing the effectiveness of public services, this research method uses a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to respondents who are 41 community members. in the Bojongsoang District environment. The collected data was analyzed using descriptive statistical techniques and regression with SPSS V27. to identify the relationship between government employee performance variables and community satisfaction. The research results show that the performance of government employees has a significant positive influence on community satisfaction in Bojongsoang District. Performance aspects, such as employee responsiveness, expertise, and service attitudes, have a significant contribution to the level of community satisfaction. Apart from that, external factors such as communication between the government and the community also influence the perception of community satisfaction. In conclusion, there is an influence of government employee performance on community satisfaction in Bojongsoang District.*

*Keywords: Community Satisfaction Employee Performance; The Influence of Employee Performance on Community Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Pelayanan pada suatu kecamatan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negeri dan penduduk mengenai barang, pelayanan, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan di kecamatan. Kinerja organisasi aparatur pemerintah pada suatu kecamatan bisa mencapai tujuan yang mana antara lain yaitu sesuai yang diharapkan, namun mungkin juga tidak mencapai harapan, Fahmi (2014).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk kepada upaya untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk terkait barang atau jasa, sesuai dengan ketentuan hukum, serta administrasi yang diberikan. Berbagai jenis layanan publik tersedia yang diselenggarakan oleh entitas seperti organisasi pemerintah, sektor swasta, lembaga otonom yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk tujuan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang ada untuk keperluan serupa (UU No. 9 Tahun 2018). Peningkatan kinerja organisasi dapat meningkatkan standar kualitas pelayanan publik. Efektivitas kinerja organisasi berdampak besar terhadap kualitas administrasi publik (Nur Firdaus, 2023).

Kinerja merupakan hasil akhir dari pekerjaan seseorang atau kelompok sesuai dengan kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang telah dijadwalkan. Karyawan perlu menunjukkan kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugas mereka agar dapat meningkatkan kinerja mereka. Evaluasi terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan oleh entitas pemerintah dapat dilakukan dengan cara yang terukur dan diamati. Robbins (2006) menjelaskan bahwa ini adalah teknik untuk mengevaluasi tingkat pencapaian kinerja oleh karyawan. Penilaian kinerja pegawai dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai kriteria, seperti Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas, dan Independensi. Kualitas merujuk pada persepsi karyawan terhadap kualitas hasil kerja mereka dan seberapa baik mereka menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuan mereka. Kuantitas mengacu pada jumlah output yang dihasilkan, seperti unit atau siklus aktivitas yang selesai dilaksanakan. Ketepatan Waktu menggambarkan tingkat penyelesaian pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, dengan mempertimbangkan efisiensi output dan penggunaan waktu yang tersedia untuk tugas-tugas lainnya. Efektivitas menunjukkan seberapa baik sumber daya organisasi digunakan dan diarahkan untuk meningkatkan hasil kerja setiap unit. Independensi mengukur kemampuan seorang pegawai untuk melaksanakan tugasnya secara mandiri. Pegawai yang memenuhi persyaratan tertentu menunjukkan tingkat komitmen terhadap kantor dan instansi tempat mereka bekerja (Sujarweni, 2018). Indikator-indikator kinerja ini dipilih karena relevansinya yang tinggi dalam konteks evaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Kajeksan, Kecamatan Tulangan, Kabupaten Sidoarjo.

Peningkatan mengenai kinerja pegawai kecamatan harus dilaksanakan karena prestasi kerja yang dicapai tidak seperti yang diharapkan. Dengan meningkatkan kinerja, diharapkan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat kedepannya dapat tercapai dengan lebih baik lagi. Namun peningkatan kinerja tidak hanya dilakukan melalui prestasi pekerjaan tidak sesuai harapan. Peningkatan kinerja juga harus dilakukan sementara itu seseorang pegawai kecamatan telah sanggup mencapai prestasi pekerjaan yang diharapkan akibat kinerja pegawai kecamatan dimasa yang akan datang pada tingkat mutu pelayanan kepuasan kuantitatif masyarakat yang tinggi atau target kualitas yang lebih tinggi. Saat ini masih banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah

ditemukan kelemahan sehingga tidak dapat memenuhi kualitas yang diharapkan publik. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan komunitas yang disampaikan lewat media sosial atau media lainnya, sehingga dapat menimbulkan citra aparatur yang kurang baik pada pemerintahan di karenakan tugas dan kewajiban pemerintah ialah melayani masyarakat. Sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan Umar (2015).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal yang diolah dengan metode statistik. Dengan metode kuantitatif akan diperoleh signifikansi hubungan antar variabel. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 46 orang dan di ambil sampel dengan rumus slovin menjadi 41 orang. Hasil dan Pembahasan

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan melalui sebelumnya melalui survei dan observasi yang dilakukan di lingkungan kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung menghasilkan data terkait kinerja pegawai, dan kepuasan Masyarakat:

### Hasil Uji Validitas

Tabel 1  
Hasil Uji Validitas Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

		Correlations					
		x1	x2	x3	x4	x5	Total
x1	Pearson	1	.575**	.664**	.461**	.555**	.813**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x2	Pearson	.575**	1	.436**	.532**	.586**	.798**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x3	Pearson	.664**	.436**	1	.502**	.435**	.773**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.001	.004	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x4	Pearson	.461**	.532**	.502**	1	.567**	.775**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.001		.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
x5	Pearson	.555**	.586**	.435**	.567**	1	.793**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000		.000
	N	41	41	41	41	41	41
Total	Pearson	.813**	.798**	.773**	.775**	.793**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : SPSS 27 Hasil Uji Validitas X

Dari hasil olah data di atas dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 maka dapat di simpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner dinyatakan sudah valid dengan soal item 1-5 mendapatkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,001$  (valid).

Tabel 2  
Uji Validitas Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

		Correlations					
		y1	y2	y3	y4	y5	TOTAL
y1	Pearson Correlation	1	.595**	.438**	.670**	.732**	.857**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.004	<.001	<.001	<.001
	N	41	41	41	41	41	41
y2	Pearson Correlation	.595**	1	.606**	.693**	.668**	.880**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	41	41	41	41	41	41
y3	Pearson Correlation	.438**	.606**	1	.258	.483**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001		.103	.001	<.001
	N	41	41	41	41	41	41
y4	Pearson Correlation	.670**	.693**	.258	1	.576**	.799**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.103		<.001	<.001
	N	41	41	41	41	41	41
y5	Pearson Correlation	.732**	.668**	.483**	.576**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001		<.001
	N	41	41	41	41	41	41
TOTAL	Pearson Correlation	.857**	.880**	.672**	.799**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	41	41	41	41	41	41

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil olah data di atas dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 maka dapat di simpulkan bahwa item pertanyaan kuesioner dinyatakan sudah valid dengan soal item 1-5 mendapatkan nilai  $0,001 < 0,001$  (Valid)

### Hasil Reliabilitas

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas X  
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.847	5

Data tabel di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa data kuesioner yang telah di sebar variabel x adalah  $0,84 > 0,70$  yang artinya bahwa nilai dari pernyataan yang sudah di jawab oleh responden sudah reliabel.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	5

Dari data tabel diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa data kuesioner yang telah di sebar variabel x adalah  $0,86 > 0,70$  yang artinya bahwa data tersebut dapat di nyatakan reliabel.

## Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 5 Hasil Regresi Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.609	2.234		4.748	<.001
	Kinerja Pegawai	.536	.155	.485	3.463	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari persamaan tabel di atas dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1 Nilai *constant* adalah 10.609 yang artinya jika terjadi perubahan variabel kinerja pegawai (nilai  $x_1 = 0$ ) maka kepuasan masyarakat di kecamatan Bojongsoang adalah sebesar 10.609 satuan
- 2 Nilai koefisien regresi kinerja pegawai adalah 536 artinya jika variabel kinerja pegawai ( $x$ ) meningkat sebesar 1% dan konstanta ( $a$ ) adalah 0 (nol), maka kepuasan masyarakat kecamatan Bojongsoang meningkat sebesar 536, sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai di kantor kecamatan berkontribusi positif bagi kepuasan masyarakat sehingga semakin bagus kinerja pegawai di kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung, maka makin melambung pula tingkat kepuasan masyarakat.

## Hasil Uji Asumsi Determinasi

Tabel 6  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.485 <sup>a</sup>	.235	.216	4.08983

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X)

Sumber : SPSS 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 6 diatas di ketahui bahwa nilai koefisien determinasi terdapat pada nilai Adjusted R Square sebesar 0,235 hal ini berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat adalah sebesar 23,5% dan sisanya 76,5% di jelaskan oleh variabel lain yang tidak bebas dalam penelitian ini.

## Hasil uji t

Tabel 7 Hasil Uji t (Parsial)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.609	2.234		4.748	<.001
	Kinerja Pegawai	.536	.155	.485	3.463	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil olah data SPSS V.27

Berdasarkan tabel 7 dengan mengamati baris t dan sig dapat dijelaskan sebagai berikut. Variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di kecamatan Bojongsoang, Kabupaten Bandung hal ini terlihat dari signifikan kinerja pegawai (X)  $0,001 < 0,005$  dari nilai t tabel =  $t(a/2; n-1 = t(0,05 ; 40) = 1,68385$  berarti nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari t tabel ( $3,463 > 1,683$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  di terima, sehingga hipotesis berbunyi terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial di terima.

## SIMPULAN

Melalui penelitian yang dilakukan melalui analisis Kuesioner angket berupa skala likert yang telah disebar kepada masyarakat kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dalam hal pelayanan, yang artinya semakin tinggi nilai kinerja pegawai maka akan semakin tinggi pula nilai dari tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Bojongsoang, hal tersebut dapat di buktikan dari hasil penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek seperti ketepatan waktu, kuantitas, kualitas, efektivitas dan kemandirian para pegawai terbukti mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kecamatan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. Z., & Sasongko, R. C. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Linknet Cabang Tangerang. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 2(1), 194-207.
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101-118.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63
- Aziz, A., & Fauzah, Y. N. (2018). Pengaruh Kompensasi Finansial Dan Non Finansial Melalui Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Reska Multi Usaha (Rmu) Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 1(2).
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 4(1), 15-33.
- Fitriana, F., & Yosepha, S. Y. (2023). pengaruh promosi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen pada produk handphone oppo di shopee wilayah Jakarta timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3(3), 224-236.
- Lilyana, B., De Yusa, V., & Yatami, I. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Kompensasi Non Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada PT. Rudant Maju SelaraT. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai (JMMS)*, 5(3), 163-170.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44

- Ningtiyas, T. S. (2019). Pengaruh persepsi harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang. *iqtishaDequity jurnal MANAJEMEN*, 2(1).
- Nurjaya, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona. *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, 3(1), 60-74.
- Vaillancourt, M., Chia, P., Sarji, S., Nguyen, J., Hoftman, N., Ruffenach, G., ... & Umar, S. (2017). Autonomic nervous system involvement in pulmonary arterial hypertension. *Respiratory research*, 18, 1-15.

- Julianto, S. (2018). Pemaknaan Life Satisfaction Pada Anak Laki-Laki Dalam Keluarga Orangtua Tunggal. *Skripsi*, 2014, 45–52.
- Ardiansyah, R. (2017). Subjek, Objek Dan Metodologi Penelitian. *Repository.Unpas.Ac.Id*, 63–79.
- Kottler, P., & Keller, K. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1&2.
- Lahdji, -, & 5858. (2019). Rencana Strategis Bisnis RSU PKU Muhammadiyah Gubug Grobogan. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Laksono. (2011). Perencanaan Strategis Dan Kepemimpinan. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*, 149–184.
- Mathematics, A. (2016). *Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Tahun 2017*. 1–23.
- Marthalina, Y. (2016). *Bab Ii Landasan Teori 2.1 Dokumen 2.1.1. Pengertian Dokumen*. 340.
- Munyarikha, N. (2018). Nabila Munyarikha. *Kajian Perencanaan Strategis Rumah Sakit Di Rsia Srikandi Ibi Jember*.
- Naraloka, T. (2019). Rencana Strategis IT/IS Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Digital Teknologi Informasi*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.32502/Digital.V2i1.2381>
- Permatasari, A. (2017). Analisa Konsep Perencanaan Strategis. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 9(2), 13–17. [Http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/27](http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/27)

- Permenkes RI, N. 30. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*, 879, 2004–2006.
- Semi, M. A. (2021). *Metoda Penelitian Sastra*. 146.
- Sugiyono. (2018). *Bab Iii Metode Penelitian Sumber Data Primer. 01*, 1–23.
- Yuniati, U. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–20
- Yunus, R. M., Tahun, B., Andarwati<sup>1</sup>, Z. L., & Ayuningtyas, D. (2023). *Analisis Penyusunan Rencana Strategis*. 7, 1128–1138.