

**PENGARUH PELAYANAN PEGAWAI DAN KUALITAS KERJA
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KECAMATAN SIKAKAP
(Studi Kasus Pembuatan KK DAN KTP)**

*THE EFFECT OF QULALITY SERVICE AND WORK FERRFORMANCE ON
COMMUNITYSATISFACTION AT THE SIKAKAP SUB-DISTRICT OFFICE
(Case Study: Making Family Cards And Id Cards)*

Lilis Karlina; Agussalim M; Meri Dwi Angraeni.

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti Padang.

liliskarlinasabelau@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1. Pengaruh Kualitas Kerja secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. 2. Pengaruh Pelayanan Pegawai secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. 3. Pengaruh Kualitas Kerja dan Pelayanan Pegawai secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap. Populasi penelitian ini adalah penduduk kecamatan sikakap yang membuat KTP dan KK tahun 2021 dengan jumlah 11.450 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang Penduduk di Kecamatan Sikakap yang membuat KTP dan KK Tahun 2021. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling. Data penelitian menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Sikakap. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi serta uji hipotesis t dan F. Hasil analisis menunjukkan bahwa 1. Pelayanan Pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 2. Kualitas Kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. 3. Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Kontribusi Pelayanan Pegawai Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap sebesar 22.1% sedangkan sisanya 78,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Pelayanan Pegawai, Kualitas Kerja dan Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine: 1. The effect of partial work quality on society. 2. Partial influence of employee services on community goals. 3. The influence of the quality of work and employee services simultaneously on the people of the Sikakap District Office. The population of this study is the population of the Sikakap sub-district who makes KTP and KK in 2021 with a total of 11,450 people. The number of samples used in this study were 100 residents in Sikakap District who made KTP and KK in 2021. The sampling technique of this study used the purposive sampling technique. The research data used primary data collected through distributing questionnaires to the people of Sikakap District. The data analysis method in this study uses multiple linear regression analysis, coefficient of determination and hypothesis testing t and F. The results of the analysis show that 1. Partial employee services have a significant positive effect on society. 2. Work Quality partially has a significant positive effect on society. 3. Employee Service and Quality of Work simultaneously have a positive and significant effect on the goals of the community. The contribution of work quality services to the Sikakap sub-district office community is 22.1% while the remaining 78.9% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Employee Service, Quality of Work and Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang baik tentunya memiliki standar kualitas yang harus dipenuhi.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik, maka Instansi harus menempatkan jumlah dan kualitas staf/aparat yang sesuai dan memiliki pemahaman akan pelayanan publik yang baik. Pelayanan yang baik dan tepat sasaran akan mendekatkan birokrasi dengan masyarakat, melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab bagi semua Instansi. Dengan demikian, maka setiap pegawai dalam Instansi harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani.

Dalam keterampilan melayani termasuk di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam Instansi tersebut adalah seorang profesional. Selain pemahaman tentang pelayanan yang prima, Instansi Pemerintah juga membutuhkan Kualitas Kerja yang berkualitas. Kualitas Kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna (Hasibuan, 2016).

Pelayanan dan Kualitas Kerja yang baik merupakan faktor penting yang bisa meningkatkan kepuasan bagi masyarakat terhadap peran instansi yang dalam hal ini adalah Kantor Kecamatan Sikakap. Adapun salah satu bentuk contoh dari pelayanan yang ada di Kantor Camat Sikakap merupakan Pelayanan pembuatan KTP dan Kartu keluarga.

Hasil wawancara pada tanggal 28 April 2022 dengan mengambil sampel 15 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP di Kantor Camat Sikakap sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan pegawai yang diterima masyarakat belum maksimal hal ini ditandai dengan adanya respon masyarakat mengenai keterlambatan proses pembuatan KK dan KTP serta persyaratan administrasi yang dinilai masih belum sesuai prosedur yang ada. Rendahnya Pelayanan Pegawai memberikan citra buruk Instansi di mata masyarakat. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Adapun mengenai kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Sikakap Masih terdapat pegawai yang kurang respon dan tidak terlalu antusias dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang mengalami kesulitan sehubungan prosedur pelayanan pembuatan KTP dan KK. Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Sikakap masih belum optimal dikarenakan masih ada beberapa pegawai yang membuat masyarakat belum puas seperti keterlambatan pelayanan, prosedur pelayanan dan ketetapan waktu pegawai dalam menepati janji penyelesaian pembuatan KTP dan KK pada Masyarakat. Hal ini tentunya menjadi sumber kekecewaan bagi masyarakat sehingga menjadi dasar tuntutan agar terjadi perubahan dalam pelayanan di Kantor Camat Sikakap khususnya menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Bapak Rizal Sakeru selaku bagian Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada tanggal 29 April 2022 yang menyatakan bahwa saat ini kurangnya kualitas kerja beberapa Pegawai di Kantor Camat Sikakap salah satunya disebabkan masih adanya pegawai yang tidak berada dimeja kerja pada saat jam kerja, misalnya mengobrol dengan rekan kerja, mengobrol di telpon, atau sekedar bersantai juga seringkali pegawai juga tidak terlihat tidak hadir tepat waktu banyak keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kurangnya tanggung jawab pada masing-masing seksi sehingga menyebabkan terlambatnya suatu pekerjaan yang diberikan. Selain itu adanya pegawai yang tidak mengerjakan apapun kalau tidak diberikan intruksi oleh atasan.

Pelayanan pegawai sangat memiliki peran penting didalam menciptakan kepuasan pelanggan dengan pelayanan pegawai yang maksimal akan menciptakan hasil kerja yang baik sehingga kepuasan masyarakat akan terjadi namun sebaliknya apabila pelayanan dan kualitas kerja pegawai yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat tidak akan terjadi. Presepsi masyarakat mengenai baik buruknya suatu instansi khususnya di kantor kecamatan sikakap tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Oleh karena itu, Penulis memilih judul: " Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP)." Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Pelayanan pegawai secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh Kualitas kerja secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh pelayanan pegawai dan kualitas kerja secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kepuasan masyarakat

Menurut (Priansa, 2017) kepuasan masyarakat merupakan adanya perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh publik/masyarakat berdasarkan atas perbandingan antara bukti yang didapat atas cita-cita yang diharapkan oleh publik/masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi Kepuasan masyarakat

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan masyarakat/publik atas layanan yang diterima oleh masyarakat/publik tersebut menurut (Priansa, 2017) faktor tersebut antara lain berkenaan dengan sebagai berikut:

1. Komponen Kepribadian

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan logika berpikir dan kehormatan pribadi masyarakat itu sendiri dalam memanfaatkan pelayanan organisasi tersebut.

2. Komponen Demografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan usia, pendapatan, pendidikan, dan faktor demografis lainnya. Misalnya masyarakat yang berpendidikan perguruan tinggi lebih cenderung meminta pelayanan yang ekstra dibandingkan dengan masyarakat yang berpendidikan rendah. Begitu juga dengan masyarakat yang tingkat pendidikannya SD pada umumnya lebih mudah puas dibandingkan dengan masyarakat yang status pendidikannya perguruan tinggi.

3. Komponen Psikografis

Kepuasan masyarakat yang berkenaan dengan (*life style*). Acuan orang untuk menghabiskan waktu dan untuk hidup serta biaya yang berkenaan dengan pelayanan masyarakat. Pada umumnya sejumlah individu cenderung ingin memperoleh pelayanan yang cepat meski harus membayar mahal dengan sejumlah uang.

Indikator Kepuasan masyarakat

Indikator Kepuasan masyarakat menurut (Priansa, 2017) yaitu :

1. Prosedur pelayanan.
Alur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa dilihat pada sisi kesederhanaan tahapan.
2. Persyaratan pelayanan.
Untuk memperoleh layanan yang sesuai pada layanan yang dibutuhkan perlu adanya persyaratan teknis administratif.
3. Kedisiplinan Pegawai kantor camat sikap pelayanan.
Pemberi layanan konsistensi dan melihat kesungguhannya dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
4. Tanggung jawab Pegawai kantor camat sikap pelayanan.
Pada saat menyelenggarakan dan menyelesaikan layanan, wewenang serta tanggung jawab Pegawai kantor camat sikap sangat diperlukan.
5. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.
Penyelenggara layanan tidak membedakan golongan di masyarakat terhadap layanan yang diberikan

Pelayanan pegawai

Menurut (Tjiptono, 2017) Pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Irfan, 2018) mengatakan Pelayanan adalah kunci kesuksesan, baik atau tidaknya suatu pelayanan dalam organisasi tergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam memenuhi harapan masyarakat atau konsumen secara konsisten.

Indikator Pelayanan pegawai

Menurut (Tjiptono, 2017) indikator Pelayanan ada lima yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik) ini berarti bahwa pelanggan menghendaki adanya bukti yang dapat ditunjukkan oleh Pegawai yang dapat memuaskan masyarakat. berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliable* (kehandalan) dalam artian Pegawai yang handal dalam mengerjakan tugas-tugas yang menjadi hak masyarakat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) berarti Pegawai harus memiliki daya tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat. Baik yang itu yang berkaitan dengan administrasi maupun hal lain yang menyangkut segala kebutuhannya.
4. *Assurance* (jaminan) dalam artian Pegawai harus memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

5. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan bagi pelanggan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman kepada Pegawai atas kebutuhan individu para pelanggan.

Kualitas kerja

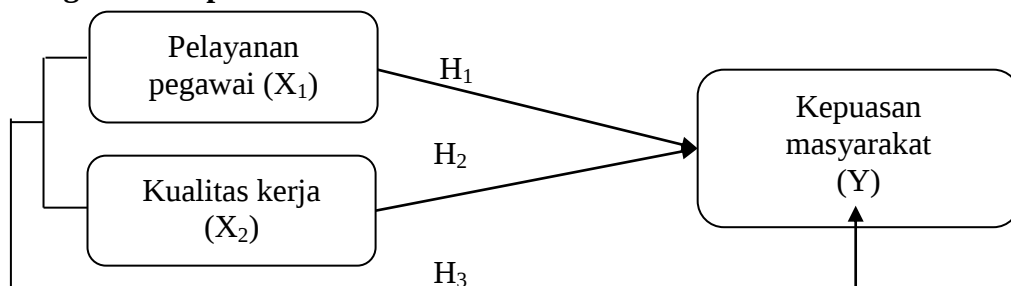
Kualitas kerja adalah kualitas kerja yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi (Lupiyoadi, 2016). Sementara menurut (Marcana, 2013) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

Indikator Kualitas kerja

Indikator kualitas kerja menurut (Lupiyoadi, 2016) yaitu:

1. **Potensi Diri**
Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang. Memahami diskripsi pekerjaan dan memiliki kemampuan untuk mengembangkan bidang kerja serta memiliki berinisiatif merupakan beberapa potensi diri yang harus dimiliki pegawai.
2. **Hasil Kerja Optimal**
Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, Kualitas Kerja kuantitas kerja.
3. **Proses Kerja**
Proses kerja merupakan suatu tahapan terpenting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini Kualitas Kerja dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan. Pegawai yang memiliki perencanaan kerja yang matang, kreativitas yang tinggi, mampu mengevaluasi tindakan, serta dapat, memperbaiki tindakan tanpa menunggu perintah dari atasan merupakan seorang pegawai yang memiliki pemikiran yang rasional dan memiliki inisiatif sendiri untuk melakukan pekerjaan itu.
4. **Antusiasme**
Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Diduga Pelayanan Pegawai secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sikakap.
- H₂: Diduga Kualitas Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sikakap.
- H₃: Diduga Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sikakap.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kec. Sikakap, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Sumatera Barat 25391.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peninjauan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah wawancara, yaitu melakukan penelitian langsung untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terlibat langsung. Kemudian Penelitian Kepustakaan digunakan untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, serta literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti yang berguna sebagai pedoman teoritis pada waktu melakukan penelitian lapangan dan untuk mendukung serta menganalisa data.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pengamatan atau Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan dan terlibat langsung dengan kegiatan penelitian sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Kemudian wawancara dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada masyarakat Kecamatan sikakap serta penyebaran Angket yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jumlah penduduk kecamatan Sikakap yang menjadi populasi penelitian adalah 11.450 orang Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik random sampling yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Uji Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas kuesioner dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment dari Pearson, yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total n layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan. jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan sig.

0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan layak).

- b. Uji Reabilitas. Apabila nilai *cronbach alpha* didapatkan $> 0,5$ maka hasil dikatakan reliabel (Ghozali, 2015). seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing masing variabelnya menunjukkan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,5.

Uji Asumsi Klasik

Suatu model regresi dikatakan linier harus melalui uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas (Ghozali, 2015).

- a. Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dasar pengambilan keputusan nilai $\text{Sig} \geq 0,05$ maka dikatakan berdistribusi normal. Jika nilai $\text{Sig} < 0,05$ maka dikatakan berdistribusi tidak normal.
- b. Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variabel*). Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari >0.10 dan nilai VIF lebih kecil dari $<10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolonieritas.
- c. Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghozali (2016) salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melakukan uji *glejser*. Uji *glejser* mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil probabilitas dikatakan signifikan jika nilai signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%.

Metode Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan analisa regresi linear berganda, dan koefisien determinasi (Agussalim, 2017) bentuk persamaan sebagai berikut. Bentuk umum regresi linier berganda adalah :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e \dots\dots\dots(3)$$

2. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Imam Ghozali, 2016).

Metode Pengujian Hipotesis

1. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen terhadap variabel takbebas (Y), digunakan Uji Student (Uji-t), (Agussalim, 2017).

2. Uji f

Uji F dikenal dengan Uji serentak atau uji Model/Uji Anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-

sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel, jika F hitung > dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima dengan menganggap variabel independen lainnya konstan (Ghozali, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Seluruh pernyataan variabel Pelayanan Pegawai (X_1), Kualitas Kerja (X_2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan valid selebihnya valid dikarenakan seluruh nilai Correlation berada diatas nilai r-tabel (0.1966), item pernyataan dapat digunakan untuk pengujian selanjutnya. Adapun Hasil uji reliabilitas seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel, dimana hasil perhitungan uji reliabilitas yang masing masing variabelnya menunjukkan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	9,00145737
Most Extreme Differences	Absolute	0,055
	Positive	0,035
	Negative	-0,055
Test Statistic		0,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS versi 25

Nilai statistik uji Kolmogorov-Smirnov dalam penelitian ini menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0.200 > 0.05 sehingga dapat diketahui bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 2 Hasil Uji Multikolineritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan pegawai (X_1)	0,982	1,113
	Kualitas kerja (X_2)	0,892	1,121
Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

Dalam penelitian ini Nilai *tolerance* > 0.10 dan *VIF* < 10 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi multikoleniaritas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Pelayanan pegawai (X_1)	0,824	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas kerja (X_2)	0,147	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
a. Dependent Variable: ABS_RES1		

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

Dari masing-masing variabel independen, nilai signifikansinya $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas, yang berarti bahwa tidak ada gangguan yang berarti dalam model regresi ini.

Tabel 4. Hasil Analisis regresi linear berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	26,935	6,105	
	Pelayanan pegawai	0,324	0,077	0,394
	Kualitas kerja	0,071	0,036	0,183

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

Model persamaan regresi yang diperoleh adalah :

$$Y = 26,935 + 0,324 X_1 + 0,071 X_2 + e$$

- Dari persamaan diatas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut:
- Konstanta sebesar 26,935 artinya jika tidak ada Pelayanan Pegawai, dan Kualitas Kerja ($X_1, X_2, = 0$) maka nilai Kepuasan Masyarakat akan naik sebesar konstanta yaitu 26,935 satuan.
- Koefisien Pelayanan Pegawai sebesar 0,324 koefisien bernilai positif artinya Pelayanan Pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat jika Pelayanan Pegawai naik satu satuan maka Kepuasan Masyarakat akan naik sebesar 0,324 satuan bila variabel independen lainnya konstan.
- Koefisien Kualitas Kerja sebesar 0,071 koefisien bernilai positif artinya Kualitas Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dimana jika Kualitas Kerja naik satu satuan maka Kepuasan Masyarakat akan naik sebesar 0,071 satuan.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,486 ^a	0,236	0,221	5,110
a. Predictors: (Constant), kualitas kerja, stress kerja				
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat				

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

Nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,221. Hal ini berarti kontribusi Pelayanan Pegawai dan Kualitas terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 22,1% sedangkan sisanya 78,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis t

Coefficients ^a			
	Model	t	Sig
1	(Constant)	4,412	0,000
	Pelayanan pegawai	4,195	0,000
	kualitas kerja	1,950	0,034

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

- 1 Variabel Pelayanan Pegawai nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap.
- 2 Variabel Kualitas Kerja memiliki nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0,034 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	783,951	2	391,976	15,012	,000 ^b
	Residual	2532,799	97	26,111		
	Total	3316,750	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas kerja, Pelayanan pegawai						

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS v25

Nilai probabilitas yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,000b lebih kecil dari α (5%). Hal ini berarti bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Pembahasan

a. Pengaruh pelayanan pegawai Terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Priansa, 2017) bahwa pelayanan pegawai ditentukan oleh lima dimensi, yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Pada penelitian ini tangibel mencakup atribut atau penampilan fisik, fasilitas, peralatan dan sarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Sikakap. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kedisiplinan pegawai untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dalam pembuatan KK dan KTP.

Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai kantor kecamatan sikakap. Dimensi realibility ditentukan oleh indikator-indikator kecermatan, standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu, dan keahlian menggunakan alat bantu. Dalam dimensi ini memiliki dua hal penting yakni kemampuan pegawai kantor kecamatan sikakap untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan secara akurat atau tanpa kesalahan. Hal tersebut tak akan ada gunanya tanpa di dukung oleh sarana dan prasaran yang memadai dan juga sumber daya manusia yang kompeten.

Responsiiviness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di kantor kecamatan sikakap. Dimensi responsiviness dalam penelitian ini ditentukan oleh indikator-

indikator merespon setiap masyarakat dengan cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan-keluhan masyarakat.

Assurance merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan. Dimensi assurance ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada pelanggan serta kesediaan mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat menghargai setiap pemohon pelayanan di kantor kecamatan sikapap. Dimensi emphaty ditentukan oleh indikator-indikator: mendahulukan kepentingan masyarakat, sikap pelayanan yang ramah, sopan, santun dan tidak diskriminatif (membedakan).

Hasil analisis regresi berganda dan uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap. Hal ini berarti bahwa, semakin baik Pelayanan Pegawai yang diterapkan perusahaan Kantor Kecamatan Sikakap maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat secara signifikan.

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan (Tjiptono, 2016). Pelanggan akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat, pelayanan pegawai dibangun atas adanya perbandingan dua variabel utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (perceived service) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (Tjiptono, 2016). Dalam keterampilan melayani termasuk di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam Instansi tersebut adalah seorang profesional.

Hal ini sejalan dengan peneliti terdahulu (Siswadi, 2016) hasil penelitiannya membuktikan bahwa Pelayanan berpengaruh signifikan dan memiliki arah hubungan positif terhadap kepuasan masyarakat. (Javed et., al, 2018) menunjukkan bahwa pelanggan lebih cenderung puas dari pelayanan yang diberikan khususnya pada fasilitas yang diberikan oleh instansinya (Amhas, 2018) Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Lubis, 2018) Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Dewi & Muhsin, 2019) Hasil uji parsial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh kualitas kerja terhadap Kepuasan masyarakat

Kualitas kerja pegawai sebagai abdi masyarakat harus selalu diupayakan untuk terus ditingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Kualitas kerja merupakan kesesuaian antara hasil kerja dengan standar yang telah ditentukan, sebagai totalitas fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik dari layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam kualitas kerja terdapat empat aspek yang dapat

mengukur dimensi kualitas kerja. Aspek tersebut antara lain adalah potensi diri, hasil kerja, proses kerja dan daya antusiasme.

Hasil analisis regresi berganda dan uji hipotesis parsial (uji t) menunjukkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap. Hal ini berarti bahwa, dengan baiknya kualitas kerja akan menyebabkan kepuasan masyarakat juga makin tinggi. Kualitas kerja pegawai diyakini mampu mendorong kepuasan masyarakat dalam suatu instansi pemerintahan, dengan demikian individu yang memiliki kualitas kerja yang baik akan memiliki kinerja yang baik sehingga masyarakat akan puas atas pelayanan dan kinerja yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan sikakap. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Prayogo & Ismiyati, 2018)

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat secara signifikan. (Pramularso, 2020) Secara parsial Kualitas Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat. (Pratiwi, 2021) Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat

c. Pengaruh Pelayanan pegawai dan kualitas kerja terhadap Kepuasan masyarakat.

Hasil Hasil pengujian secara simultan (uji f) menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap. Sehingga makin baiknya pelayanan pegawai dan kualitas kerja maka akan menyebabkan tingginya kepuasan masyarakat dan dampaknya bagi kinerja instansi juga membaik. Artinya, jika masyarakat merasakan kepuasan, pelayanan dan kualitas kerja yang diberikan juga sudah baik. Pelayanan dan Kualitas Kerja yang baik merupakan faktor penting yang bisa meningkatkan kepuasan bagi masyarakat terhadap peran instansi yang dalam hal ini adalah Kantor Kecamatan Sikakap. Pelayanan pegawai sangat memiliki peran penting didalam menciptakan kepuasan pelanggan dengan pelayanan pegawai yang maksimal akan menciptakan hasil kerja yang baik sehingga kepuasan masyarakat akan terjadi namun sebaliknya apabila pelayanan dan kualitas kerja pegawai yang dirasakan oleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat tidak akan terjadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Siswadhi, 2016) hasil penelitiannya membuktikan bahwa secara bersama-sama/simultan variabel Pelayanan dan kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (Amhas, 2018) Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan layanan dan Kualitas Kerja,berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. (Dewi & Muhsin, 2019) Hasil uji simultan menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan kinerja, dan Pelayanan Pegawai terhadap kepuasan masyarakat. (Pramularso, 2020) Secara simultan kualitas Pelayanan dan Kualitas Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelayanan Pegawai secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Kecamatan Sikakap.
2. Kualitas Kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap.
3. Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Sikakap.

Saran

1. Bagi Kantor Kecamatan Sikakap
Diharapkan bagi pegawai kantor kecamatan sikakap terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan seluruh aspek yang terkait didalamnya meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan tujuan agar pelayanan pegawai lebih meningkat dengan demikian kepuasan masyarakat juga meningkat.
Pimpinan kantor kecamatan sikakap lebih memperhatikan kualitas kerja pegawainya yang dapat dilakukan melalui hasil penilaian kinerja pegawai dari aspek kualitas kerja dan terus melakukan evaluasi kinerja agar kualitas kerja kedepannya semakin meningkat sehingga kepuasan masyarakat juga meningkat dengan demikian tujuan dari Kantor Kecamatan Sikakap juga dapat tercapai.
2. Untuk Masyarakat
Kepada masyarakat yang ingin mengurus KK dan KTP baik mengurus KTP baru maupun memperpanjang masa aktif, agar lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan termasuk dalam pelayanan pengurusan KK dan KTP.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya
Diharapkan untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan yang sama agar diperoleh hasil yang menyeluruh sehingga dapat dijadikan bahan masukan bagi masyarakat maupun pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Amstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Agussalim Manguluang, (2017). *Statistik Lanjutan*, Ekasakti Press, Padang.
- Alifia, G., Elmas, M., & Hermanto, H. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan Harga Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Motor Di Dealer Yamaha Kartika 3 Kabupaten Probolinggo. upm. ac. id..
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem

- Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. Jurnal Mirai Management, 3(1), 136-149..
- Astri, F. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Media Bina Ilmiah, 15(9), 5139-5146..
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 11(1), 18-27.
- Dewi, A. S., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen, Kinerja, dan Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. Economic Education Analysis Journal, 8(3), 1249-1259
- Edison, Emron. (2016). Manajemen Sumber Daya. Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Fitriani, Y. (2020). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Dana Hibah Di Sekretariat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Matua Jurnal, 2(3), 83-96..
- Garin, M. I. (2021). Pengaruh kualitas Pelayanan pembuatan e-ktp terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sukabumi. Jurnal Inovasi Penelitian, 2(7), 1875-1882.
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm.Spss 24 (Edisi Keenam.)* Semarang: Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit. Bumi Aksara.
- Irfan Zevi, (2018). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk Pada PT. Proderma Sukses Mandiri. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan Dan Kinerja Pegawai Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 16(1), 1-11.
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International journal of health planning and management*, 34(1), e168-e182.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management, 15th Edition New Jersey*: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. Pramularso, E. Y. (2020). Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan

- Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Lubis, L. A. P., Cahyono, Y. T., & MM, A. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada KOPMA UMS) (*Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta*).
- Lupiyoadi, Rambat, (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Selemba Empat. Jakarta
- Moeheriono. (2017). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia
- Priansa. Juni Suwatno dan Donni (2016). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kualitas Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148-1162.
- Pramularso. (2020) Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
- Palijama, F. (2021). The Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction in Districts of Gorom Island, Eastern Seram. *International Journal of Business, Technology and Organizational Behavior (IJBTOB)*, 1(3), 189-201.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan Pegawai dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179-186.
- Pratiwi, A. (2021). Pengaruh kwaitas Pelayanan dan kinerja Pegawai terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Kota Pinang (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidimpuan).
- Sopiatin, Popi (2017) *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan kerja*,. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti. (2017). Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan. Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022) Pengaruh kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645-1656.

- Sulila, I. (2021). The Effect of Service Quality and Employees' Performance Towards Community Satisfaction. In *Journal of International Conference Proceedings (JICP)* (Vol. 4, No. 2, pp. 599-611).
- Siswadhi, F. (2016). Analisa pengaruh Pelayanan dan kinerja Pegawai badan pertanahan nasional kabupaten kerinci terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Benefita*, 1(3), 177-183.
- Tjiptono, Fandy (2017) *Pemasaran Jasa*, Penerbit Banyumedia Publishing, Jawa Timur.
- Virgiawansyah, (2019) Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 5(06).