**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN**

**MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN LINGGANG**

**BIGUNG KABUPATEN KUTAI BARAT**

Nanik Pujiastuti1, Dan Ghufron2

1Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

Email :[iraastari@gmail.com](mailto:iraastari@gmail.com)

ABSTRAK

**IRA ASTARI.** Penelitian ini berjudul “ Pengaruh kinerja pegawai terhadapkepuasan masyarakat Di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten KutaiBarat”. Dibawah bimbingan ibu Dra. Hj. Nanik Pujiastuti, M.Si sebagaipembimbing I dan bapak Drs. Ghufron, M.Si sebagai pembimbing II.

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh antarakinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Kecamatan LinggangBigung Kabupaten Kutai Barat yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yangdilakukan oleh pegawai.

Dari perhitungan korelasi Product Moment dapat diketahui nilai “r” hasilyang menggambarkan “Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan MasyarakatKecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. ” nilainya = 0,113,selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 padataraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,103. Dengan demikian dapatdikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel(0,113 > 0,103). Jadi dengan demikian hipotesa yang menyatakan “PengaruhKinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Linggang BigungKabupaten Kutai Barat.” dapat dinyatakan **diterima.**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan uji statistik menggunakan FTest memperlihatkan bahwa knerja pegawai petugas Kantor Kecamatan LinggangBigung secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan cukupsignifikan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani. Hasil perhitungan uji FTest dengan tingkat signifikansi 5% dan df 48, sebesar 3,289 > 3,190 yang berartiada pengaruh antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakatMelalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktorprosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci: kinerja pegawai, kepuasan masyarakat**

**1 PENDAHULUAN**

Kecamatan menurut UU No.32 tahun 2004 merupakan perangkat daerah Kabupaten /kota yag dipimpin oleh kepala kecamatan dengan sebutan Camat. Salah satu bentuk pelayanan publik tingkat kecamatan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Aparat dituntut untuk melayani masyarakat secara professionalyaitu mampu melayani secara transparan, akuntabilitas dan adil. Robbins (2006:4) menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Tujuan dari suatu organisasi harus memberikan arah dan jelas dan telah disepakati oleh seluruh personalia yang terlibat di dalamnya, organisasi ada yang memiliki tujuan berorientasi mencari keutungan (profit oriented) dan atau orientasi memberikan pelayanan (services oriented). Birokrasi memiliki tujuan memberikan layanan kepada masyarakat.

Sebuah birokrasi akan berhasil atau tidaknya dalam memberikan layanan memiliki banyak faktor diantaranya faktor budaya, faktor individu serta factor organisasi dan manajemen. Karenanya, dalam konteks teori organisasi, maka setiap organisasi, tidak terkecuali organisasi publik seperti birokrasi, peran Seperti dinyatakan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian pasal 12 (2000 : 6) salah satu butirnya, disebutkan : “Manajemen pegawai negeri sipil diarahkan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.” Aparatur negara sebagai pelaksana memegang tugas yang sangat berat, dimana terdapat tantangan dan hambatan yang dihadapi. Namun sebagai penyelenggara tentunya harus memiliki mental dan pengabdian yang tinggi sebagaimana yang tercantum dalam PP No. 30 Tahun 1980 ( 1980 ; 23 ) yang berbunyi sebagai berikut :

1. Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dengan penuh
2. pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.
3. Mentaati ketentuan jam kerja.
4. Bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan negara.
5. Menciptakan dan memelihara susunan kerja yang baik.
6. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut

tugasnya masing-masing.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka untuk mencapai tujuan pembangunan nasional yang telah ditetapkan, pemerintah sebagai penggerak dan pelaksana pembangunan memerlukan aparatur yang benar-benar dapat bekerja secara efektif dan efesien dan melaksanakan tugas pemerintah dan pembangunan. Dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi olehpemerintah khususnya pemerindah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang baik, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat serta terbebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat didaerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara optimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat.

**II.PERMASALAHAN**

“Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan MasyarakatDi Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat”.

**III. METODE PENELITIAN**

**3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian sering juga disebut sebagai metodologi penelitian,sedangkan maksud kata metodologi adalah cara-cara yang digunakan untukmengumpulkan dan menganalisis data, yang dikembangkan untuk memperolehpengetahuan dengan menggunakan prosedur yang terpercaya dan kemudiandikembangkan secara sistematis sebagai suatu rencana untuk menghasilkan datatentang masalah penelitian tertentu. (Hadjar, 1999:10)

Dalam pengumpulan data-data untuk penelitian ini penulis menggunakanmetode penelitian lapangan (fiel research) dan kepustakaan adapun dalampenyusunan penelitian penulis menggunakan metode deskriptif analisis.

**3.2. Populasi, Sampel dan Sampilng**

Populasi menurut Sugiyono (2011:80) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuanlitas dankarateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yangmempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untukdipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.(Sugiyono, 2005: 90).

**3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data penulis memperolehnya melalui metode sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan (*library research*)
2. Penelitian lapangan ( *field ward research*)

**3.4. Tehnik Analisa Data**

Tehnik Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah likert, sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2006:107) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untukmenyusun butir-butir instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

**V. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kampung Linggang Bigung merupakan salah satu kampung yang tertua di kawasan linggang, Kampung Linggang syarat dengan nilai historis yang sangat melegenda, sekarang kampung ini terus berkembang dengan menjadi kampong metropolis denngan penduduk yang heterogen. Kampung ini terdiri dari 10 RT, 843 KK, dengan jumlah penduduk 3.682 jiwa, kampung ini juga merupakan kampung yang menjadi pusat pendidikan dan menjadi pusat kegiatan ekonomi dari kampung-kampung sekitar dan akhir-akhir ini menjadi kampung sasaran

penduduk untuk menggantungkan harapan di masa depan.

Kecamatan Linggang Bigung dihuni oleh 3.953 KK. Jumlah keseluruhan penduduk Kecamatan Linggang Bigung adalah 13.657 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 7.190 orang dan jumlah penduduk perempuan 6.467 orang. Tingkat kepadatan penduduk di Kecamatan Linggang Bigung adalah 19 jiwa/km².

Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Barat. Secara adminitratif Kecamatan Linggang Bigung memiliki batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah Timur : Kecamatan Barong Tongkok
2. Sebelah Selatan : Kecamatan Damai
3. Sebelah Barat : Provinsi Kalimantan Tengah
4. Sebelah Utara : Kecamatan Long Iram

**4.2. Hasil Penelitian**

**4.2.1. Karateristik Responden**

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada penduduk Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat diketahui identitasresponden yang meliputi umur responden, jenis kelamin, status perkawinan,pendidikan, penghasilan, pekerjaan.

**a. Umur Responden**

Untuk mengetahui umur responden, dapat dilihat pada tabel yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Umur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia Responden** | **Jumlah** | **%** |
| 20 – 24 tahun  25 – 29 tahun  30 – 34 tahun  35 – 39 tahun  40 tahun keatas | 19  18  40  10  8 | 20  18,9  42,1  10,6  8,4 |
| Jumlah | 95 | 100 |

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui usia responden. Sebanyak 19 orang atau sebesar 20% berumur antara 20 -24 tahun, sementara yang berumur antara 25 – 29 tahun sebanyak 18 orang atau sebesar 18,9%. Sebanyak 30 orang atau sebesar 42,1% berumur antara 30 – 34 tahun, sementara responden yang berumur antara 35 – 39 tahun ada 10 orang ataus ebesar 10,6% dan sebanyak 8 orang atau sebesar 8,4 % berusia 40 tahun ke atas.

**b. Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada table yang tersaji berikut ini :

Tabel 4.3.

Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **%** |
| Laki-Laki | 60 | 63,1 |
| Perempuan | 35 | 36,9 |
| **Jumlah** | 95 | 100 |

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki ada 36 orang atau sebesar 72%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang atau sebesar 28%.

**c. Pendidikan**

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden, dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 4.4

Responden Berdasarkan Pendidikan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan** | Jumlah | % |
| Tamat SD  Tamat SMP  Tamat SMA  Perguruan Tinggi | 20  5  55  15 | 21  5,2  57,8  16 |
| **Jumlah** | **95** | **100** |

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Dari tabel tersebut diatas dapat diketahui tingkat pendidikan para responden. Sebanyak 20 responden atau sebesar 21 % adalah berpendidikan SD, sementara sisanya sebanyak 5 orang atau sebesar 5,2 % berpendidikan SMP. Responden yang berpendidikan SMA sebanyak 55 orang atau sebesar 57,8 %, dan sisanya Perguruan Tinggi adalah

sebanyak 15 orang atau sebesar 16 % .

**5. PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Dari perhitungan korelasi Product Moment dapat diketahui nilai “r” hasil yang menggambarkan “Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. ” nilainya = 0,113, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan “r” tabel dengan N = 95 pada taraf signifikansi 5% diketahui nilai tabel adalah = 0,013.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai “r” hasil lebih besar dibandingkan dengan “r” tabel (0,113 > 0,013). Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja aparat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. Dari kesimpulan tersebut, walaupun kinerja pegawai sudah baik namun demikian harus senantiasa diupayakan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia ( SDM) maupun sarana dan prasarana. Peningkatan kualitas SDM dapat berupa pendidikan dan latihan yang diikuti oleh semua aparat.

**5.2. Saran**

1. Bagi pegawai Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat sebagai pelayan masyarakat harus dapat memberikan layanan dari semua kebutuhan masyarakat dan kebutuhan masyarakat lainnya sesuai dengan apa yang telah diprogramkan oleh pemerintah.
2. Diharapkan bagi Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat terus meningkatkan sarana dan prasana yang baik agar masyarakat merasa nyaman saat datang ke Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat tersebut.
3. Sebaiknya bagi Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.
4. Diharapkan bagi pegawai Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat melayani masyarakat dengan teliti dan cermat
5. Sebaiknya bagi pegawai Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan memahami keinginan masyarakat yang datang.
6. Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat menumbuhkan rasa sadar atau dengan memperketat peraturan kepada setiap pegawai dalam pekerjaan, sehingga dapat bertanggung jawab pada tugasnya.
7. Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat memberikan pengarahan kepada pegawai agar lebih dapat membantu masyarakat, sehingga memiliki daya tanggap yang baik.
8. Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan dapat memberikan pengarahan kepada pegawai agar lebih dapat bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat, sehingga tidak ada keraguan pada masyarakat untuk melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat karena sudah merasa adanya sikap yang menjanjikan dan terjamin.
9. Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat diharapkan adanya pegawai yang turun langsung kepada masyarakat guna melakukan observasi agar dapat memperhatikan keadaan masyarakat, sehingga dapat memberikan bantuan kepada yang benar-benar berhak untuk menerimanya.

**BIBLIOGRAFI**

Anwar Prabu Mangkunegara ( 2004 ) Manajemen Sumber Daya Manusia, Remaja Rosda karya,Bandung

Badudu, J. S. 2003. *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*. Jakarta : Kompas

Bharata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Media Komputindo Clements, Phil. 2001. *Sukses Menjadi Manajer Yang Positif*. Jakarta, Erlangga.

Hadari Nawawi, et.al. 2006. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta : UGM Press.

Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.

Jakarta : PT GrasindoKelompok Gramedia

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public*

*Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bas

Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Malayu S.P Hasibuan ( 2000 ) Manajemen Sumber Daya Manusia,dasar kunci keberhasilan ,Hadi Masagung Jakarta.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung; Penerbit Remaja Rosdakarya.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja. Bandung : Refika Aditama Metode-Metode baru ,Universitas Jakarta .

Miles B,Matthew dan Huberman (2007), *Analisis Data Kualitatif*: *Buku Sumber*

Poerwopoespito, F. X. Oerip dan T. A. Tatag Oetomo. 2000. *Mengatasi Krisis*

Pasolong, Harbani. 2012. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar

Siagian, S.P., 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jakarta : Bumi Aksara.