

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik sangat penting bagi kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat tumbuh ketika masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Penyedia layanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan ukuran keberhasilan pelayanan dan dapat dijadikan gambaran kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena negara sebenarnya hadir untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kepuasan publik sangat dibutuhkan bagi sumber daya aparatur yang profesional, teladan, disiplin, baik secara moral, dan mampu memposisikan diri sebagai pelayan publik yang mampu memberikan pelayanan secara adil dan merata berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat.

Pegawai harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di bawah kepemimpinan pemerintah. Setiap pegawai harus dapat mengutamakan kepentingan negara dan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi dan golongan dalam pelaksanaan fungsinya sebagai abdi negara dan pegawai negeri. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.. Tujuan

pengukuran kepuasan masyarakat adalah untuk mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan masyarakat dan dengan cepat memperbaikinya sampai masyarakat puas dengan pelayanan yang diterima dari kepuasan masyarakat.

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat wilayah perkotaan. Kelurahan ini dijalankan oleh seorang lurah dengan status pegawai negeri. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil di tingkat desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki kekuasaan yang lebih terbatas untuk mengatur wilayahnya. Salah satu kelurahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada adalah Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang. Layanan yang diberikan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Kelahiran, Kematian, Pernikahan, Kartu Keluarga (KK), Surat Masuk, Surat Keluar, Kartu Tanda Penduduk, Surat Perceraian, Surat Keterangan Kependudukan dan SKCK.

Berikut ini merupakan jumlah kepengurusan pelayanan kependudukan di Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kepengurusan Pelayanan Kependudukan Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang Tahun 2021-2022**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	835 orang
2.	Surat Kelahiran	15 orang
3.	Surat Kematian	78 orang
4.	Surat Pernikahan	246 orang
5.	Kartu Keluarga (KK)	41 orang
6.	Surat Masuk	11 orang

7.	Surat Keluar	38 orang
8.	Kartu Tanda Penduduk	-
9.	Surat Perceraian	-
10.	Surat Keterangan Kependudukan	-
11.	SKCK	-

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Tujuan dari suatu pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.2**  
**SOP Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan.	20 menit
3.	Jika diperlukan, kedua belah pihak diundang ke kelurahan menghadap Lurah untuk pembinaan dan jika Keterangan Tidak Mampu tetap dilanjutkan maka akan dibuatkan surat pengantar Keterangan Tidak Mampu.	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan surat Keterangan Tidak Mampu pada <b>Buku Register</b> .	20 menit
5.	Menyampaikan permohonan <b>surat Keterangan Tidak Mampu</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani.	10 menit

6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan <b>Surat Keterangan Tidak Mampu</b> ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Kecamatan dan Pengadilan Agama.	5 menit
----	---	---------

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan surat keterangan tidak mampu di tingkat kelurahan dalam upaya membantu masyarakat dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.3**  
**SOP Pelayanan Surat Kelahiran**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas permohonan pengurusan Surat Kelahiran, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan.	20 menit
3.	Setelah berkas persyaratan lengkap, kemudian dibuat surat kelahiran. Apabila rentang waktu permohonan lebih dari 1 bulan dari tanggal kelahiran maka dibuat <b>surat keterangan lahir</b> .	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan surat kelahiran pada <b>Buku Register</b> .	20 menit
5.	Menyampaikan permohonan <b>surat kelahiran</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani.	10 menit

6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan <b>Surat Kelahiran</b> ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang.	5 menit
----	---	---------

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Surat Kelahiran di tingkat kelurahan dalam upaya membantu masyarakat mendapatkan status kependudukan dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.4**  
**SOP Pelayanan Surat Kematian**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas permohonan pengurusan Surat Kematian, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan Umum dan Kesra.	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan.	20 menit
3.	Setelah berkas persyaratan lengkap, kemudian dibuat surat kematian. Apabila rentang waktu permohonan lebih dari 1 bulan dari tanggal kematian maka dibuat <b>surat keterangan mati</b> .	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan surat kematian pada <b>Buku Register</b> .	20 menit
5.	Menyampaikan permohonan <b>surat kematian</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani.	10 menit



6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan <b>Surat Kematian</b> ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang.	5 menit
----	--	---------

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Surat Kematian di tingkat kelurahan dalam upaya membantu masyarakat mendapatkan status kependudukan dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.5**  
**SOP Pelayanan Surat Pernikahan**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas pengurusan Surat Pernikahan, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan Umum dan Kesra	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan	20 menit
3.	Setelah berkas persyaratan lengkap, kemudian dibuat surat Pernikahan dengan Blangko N1 s.d N7. Untuk pernikahan antar kecamatan yang berbeda, maka dibuat <b>Rekomendasi Nikah</b>	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan surat Pernikahan pada <b>Buku Register</b>	20 menit
5.	Menyampaikan permohonan <b>surat Pernikahan</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani	10 menit

6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan <b>Surat Pernikahan</b> dan Blangko N ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Kecamatan	5 menit
----	---	---------

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Surat Pernikahan di tingkat kelurahan dalam upaya membantu masyarakat mendapatkan status kependudukan dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.6**  
**SOP Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas permohonan pengurusan KK, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan	20 menit
3.	Setelah berkas persyaratan lengkap, kemudian pemohon mengisi <b>blangko permohonan KK</b>	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan KK pada <b>Buku Register</b>	20 menit
5.	Menyampaikan <b>Permohonan KK</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani	10 menit
6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan KK ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Kecamatan	5 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga di tingkat kelurahan dalam pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan.

**Tabel 1.7**  
**SOP Pelayanan Surat Masuk**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat masuk dan mengagendakan	2 menit
2.	Mempelajari dan membuat didisposisikan ke Sekretaris	5 menit
3.	Mempelajari disposisi Lurah	10 menit
4.	mempelajari isi surat	10 menit
5.	Mengarsipkan surat masuk	1 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

**Tabel 1.8**  
**SOP Pelayanan Surat Keluar**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat masuk, mengagendakan dan melampirkan lembar disposisi	5 menit
2.	Mempelajari isi surat kemudian menugaskan Kasi yang membidangi untuk memproses surat	5 menit
3.	Mempelajari surat dan menugaskan Kasubbid/Kasi untuk segera membuat konsep surat jawaban	5 menit
4.	Membuat konsep surat jawaban	50 menit
5.	Memeriksa konsep surat jawaban dan membubuhkan paraf jika menyetujui	10 menit
6.	Memeriksa konsep surat jawaban dan membubuhkan paraf jika menyetujui	10 menit
7.	Memeriksa dan menandatangani surat keluar	10 menit



8.	Menggandaan surat	30 menit
9.	Mengirim surat ke instansi terkait dan mengarsipkan	30 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

**Tabel 1.9**  
**SOP Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas permohonan pembuatan KTP, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pemerintahan	10 menit
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan</li> <li>• Untuk permohonan KTP pemula, maka Kasi membuat surat keterangan <b>KTP Pemula</b></li> </ul>	20 menit
3.	Setelah berkas persyaratan lengkap, kemudian JFU meminta pemohon mengisi <b>blangko permohonan KTP</b>	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan KTP pada <b>Buku Register</b>	20 menit
5.	Menyampaikan <b>Permohonan KTP</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani	10 menit
6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan KTP ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Kecamatan	5 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Kartu Tanda Penduduk di tingkat kelurahan dalam upaya membantu

masyarakat mendapatkan status kependudukan, dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.10**  
**SOP Pelayanan Surat Perceraian**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima surat dan berkas pengurusan Surat Perceraian, diagendakan dan didisposisikan ke Kasi Pelayanan Umum dan Kesra	10 menit
2.	Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan berkas dari pemohon, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan	20 menit
3.	Jika diperlukan, kedua belah pihak diundang ke kelurahan menghadap Lurah untuk pembinaan dan jika perceraian tetap dilanjutkan maka akan dibuatkan surat pengantar perceraian	20 menit
4.	Meregistrasi permohonan surat Perceraian pada <b>Buku Register</b>	20 menit
5.	Menyampaikan permohonan <b>surat Perceraian</b> beserta lampiran berkas persyaratan kepada Seklur untuk paraf dan Lurah untuk ditandatangani	10 menit
6.	Menyerahkan surat permohonan pembuatan <b>Surat Perceraian</b> ke pemohon untuk melanjutkan pengurusan ke Kecamatan dan Pengadilan Agama	5 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penyelenggaraan pelayanan Surat Perceraian di tingkat kelurahan dalam upaya membantu masyarakat mendapatkan status kependudukan dengan pelayanan yang mudah dan transparan.

**Tabel 1.11**  
**SOP Pelayanan Surat Keterangan Kependudukan**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima berkas persyaratan untuk pengurusan surat keterangan Kependudukan, kemudian berkas diregistrasi dan didisposisikan ke Seklur	10 menit
2.	Memeriksa dan memverifikasi berkas dan mendisposisikan ke JFU untuk memproses pelayanan pengurusan surat keterangan Kependudukan. Jika diperlukan, maka Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat melakukan tinjauan lapangan untuk memastikan lokasi kegiatan yang akan dilakukan	10 menit
3.	Memproses pembuatan surat keterangan Kependudukan, dan menyerahkan ke Sekretaris	20 menit
4.	Memeriksa surat keterangan Kependudukan, jika benar diparaf dan menyerahkan ke Lurah untuk tandatangan, jika salah dikembalikan untuk diperbaiki	10 menit
5.	Memeriksa Surat Keterangan Kependudukan dan menandatangani	10 menit
6.	Melakukan registrasi surat keterangan Kependudukan pada Buku Register dan menyerahkan ke Pemohon	5 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara pengurusan surat keterangan kependudukan di tingkat kelurahan untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan.

**Tabel 1.12**  
**SOP Pelayanan SKCK**

No.	Uraian Prosedur	Waktu Pelayanan
1.	Menerima berkas persyaratan untuk pengurusan SKCK dari pemohon/masyarakat berkas diregistrasi dan didisposisikan ke Kasi Ketenteraman dan Ketertiban Umum.	10 menit
2.	Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas dari pemohon dan mendisposisikan ke Seklur, apabila belum lengkap maka meminta pemohon untuk dapat melengkapi berkas persyaratan.	20 menit
3.	Memeriksa dan memverifikasi kelengkapan berkas dan menyampaikan <b>Permohonan Surat Pengantar SKCK</b> beserta lampiran persyaratan ke Lurah untuk ditandatangani, jika tidak lengkap dikembalikan.	20 menit
4.	Memeriksa kemudian membubuhkan tandatangan pada Surat Pengantar SKCK.	20 menit
5.	<b>Permohonan Surat Pengantar SKCK</b> siap, dan JFU menyerahkan permohonan SKCK ke pemohon untuk selanjutnya melanjutkan pengurusan ke Kecamatan dan Polsek.	10 menit

*Sumber: Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, 2022*

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara pembuatan surat pengantar kelurahan untuk pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di tingkat kelurahan dalam pelayanan masyarakat.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di lapangan masih ditemukan pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang. Hal ini pada umumnya

disebabkan oleh kurangnya keahlian dalam menjawab akan kebutuhan masyarakat yang belum mengetahui tahapan-tahapan dalam proses pelayanan (Tjiptono, 2014). Banyaknya kebutuhan yang harus dipenuhi dan tidak dapat dipenuhi secara bersamaan. Apalagi selalu beriringan dengan bersikap tidak ramah oleh pegawai. Hal ini yang dapat menimbulkan sikap, asumsi maupun penilaian oleh masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Penyebab yang paling mendasar adalah kurangnya pengawasan oleh pimpinan terhadap kinerja bawahan atau kurangnya tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dampak yang dirasakan organisasi adalah keterlambatan penyampaian layanan masyarakat atau tujuan kerja yang tidak akan tercapai dalam jangka waktu yang ditentukan. Berdasarkan indeks kinerja pegawai, dapat dilihat bahwa hal ini biasanya terjadi karena pegawai kurang bertanggung jawab atas tugas yang diberikan kepada mereka, sehingga masyarakat tidak puas mendapatkan pelayanan yang baik (Prawirosentono, 2014).

Maka dengan ini peneliti mengambil judul skripsi yaitu **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dirumuskan yaitu “Bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang ?”.



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang”.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Untuk membangun wacana keilmuan, sebagai sumber referensi yang pada dasarnya mengkaji secara mendalam mengenai kinerja pegawai yang menciptakan kepuasan masyarakat.
- b. Membuka wawasan untuk mempertegas teori.
- c. Sebagai bahan informasi tentang data empiris yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi peneliti agar dapat menerapkan hasil penelitian dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki kinerja pegawai yang diinginkan untuk kepuasan masyarakat sebagai pengguna sehingga dapat menghasilkan dampak positif.

## **BAB 2 KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji..

- 1) Jurnal penelitian Ira Astari tahun 2018 mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah ada pengaruh antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Melalui analisis regresi, faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Yang menjadi pembeda pada penelitian yang penulis

lakukan adalah lebih fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti, memiliki objek yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Perbedaan lainnya memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

- 2) Jurnal penelitian Indra Gunawan tahun 2019 mengenai “Pengaruh Daya Tanggap dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) Tidak terdapat pengaruh positif dan langsung daya tanggap terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diartikan bahwa masih ada beberapa faktor yang kurang mendukung kinerja pegawai dalam halnya daya tanggap terhadap masyarakat. (2) Terdapat pengaruh positif dan langsung daya tanggap terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap respon pegawai terhadapnya pada saat proses pelayanan dan pemberian jasa. (3) Terdapat pengaruh positif dan langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kinerja pegawai yang cekatan dan handal dalam menyelesaikan permintaan dan keluhan masyarakat. Penelitian yang dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Yang menjadi pembeda pada penelitian yang penulis lakukan adalah lebih

fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti, memiliki objek yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Perbedaan lainnya memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

- 3) Skripsi yang ditulis oleh Misa Marlina tahun 2020 mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk)”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (1) Hasil uji yang sudah dilakukan membuktikan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (2) Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. (3) Secara simultan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Yang menjadi pembeda pada penelitian yang penulis lakukan adalah lebih fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti, memiliki objek yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Perbedaan lainnya memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.
- 4) Jurnal penelitian Nur Mulyani, Lukman Hakim dan Haerana tahun 2021 mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien

di RSUD Labuang Baji Makassar”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian tentang kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar menurut tanggapan responden dalam penelitian berada dalam kategori penilaian yang baik. Dalam penelitian ini kinerja pegawai di anggap sangat berpengaruh kepada kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian yang dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Yang menjadi pembeda pada penelitian yang penulis lakukan adalah lebih fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti, memiliki objek yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Perbedaan lainnya memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

- 5) Jurnal penelitian Ester Silvyana Siburian, Ronny Gosal dan Donald K. Monintja tahun 2021 mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Selanjutnya kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.



Penelitian yang dilakukan memiliki kaitan yang sama yaitu meneliti tentang variabel kinerja pegawai dan metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian kuantitatif. Yang menjadi pembeda pada penelitian yang penulis lakukan adalah lebih fokus terhadap variabel yang dianggap penting oleh peneliti, memiliki objek yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Perbedaan lainnya memiliki tempat, waktu, populasi dan sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

## **2.2 Kerangka Teori**

### **2.2.1 Kinerja Pegawai**

#### **2.2.1.1 Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja mempengaruhi kontribusi mereka terhadap organisasi. Masram (2017) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan pencapaian individu atau keberhasilan secara keseluruhan dalam jangka waktu tertentu dalam melaksanakan suatu tugas, dibandingkan dengan berbagai peluang. Adapun menurut pendapat dari Mangkunegara (2017) bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Sedangkan menurut pendapat dari Sutrisno (2016) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja dari segi kualitas, kuantitas, jam kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut pendapat dari Afandi (2018) menyatakan bahwa kinerja pegawai

merupakan hasil kerja yang dapat diselesaikan oleh individu atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing.

Menurut Kasmir (2016) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dengan melakukan tugas dan tanggung jawab yang didelegasikan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan menurut pendapat dari Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2013) mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang erat kaitannya dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan masyarakat, dan kontribusi. Menurut Torang (2014) bahwa kinerja pegawai adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standard operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang telah ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi.

Menurut Edison (2016) bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit orientet* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Pendapat lain dari Simamora (2015) mengatakan bahwa kinerja pegawai dapat mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya yang dapat mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 menyebutkan bahwa bahwa Aparatur Sipil Negara adalah pegawai negeri sipil dengan kontrak

kerja, diangkat oleh pejabat kepegawaian, dijabat pada jabatan pemerintahan atau tugas pemerintahan lainnya dan diatur berdasarkan undang-undang. Dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Tindakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah kemampuan pegawai untuk melaksanakan tugasnya dan menghindari larangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan departemen, dan tindakan disipliner jika terjadi pelanggaran akan selesai.

Dari beberapa wawasan ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah tentang menyelesaikan pekerjaan dan hasil yang dicapai melalui pekerjaan itu. Kinerja pegawai adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana hal itu dilakukan.

#### **2.2.1.2 Indikator-indikator Kinerja Pegawai**

Menurut pendapat dari Kasmir (2016) mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator-indikator untuk dapat mengukur suatu kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas

Kualitas adalah tingkat di mana proses atau hasil melakukan suatu kegiatan mendekati titik sempurna. Semakin sempurna, semakin baik kinerjanya dan sebaliknya.

2. Kuantitas

Dapat melakukannya dengan melihat kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang untuk mengukur kinerja.

3. Waktu

Untuk jenis pekerjaan tertentu yang telah kedaluwarsa ketika karyanya selesai. Ini berarti bahwa ada waktu minimum dan maksimum, yang harus dipenuhi.

#### 4. Kerjasama antar pegawai

Kinerja sering dikaitkan dengan kolaborasi antara pegawai dan pimpinan. Hubungan ini sering disebut dengan hubungan antar individu. Hubungan ini mengukur kemampuan seorang untuk menumbuhkan rasa saling menghormati, itikad baik, dan kerjasama.

#### 5. Penekanan biaya

Biaya yang terjadi pada setiap kegiatan instansi yang dianggarkan sebelum melakukan kegiatan. Ini untuk referensi untuk memastikan bahwa biaya anggaran tidak melebihi anggaran.

#### 6. Pengawasan

Memantau pegawai membuat mereka lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan memudahkan untuk melakukan koreksi dan perbaikan secepat mungkin jika ada penyimpangan.

Sedangkan menurut pendapat Prawirosentono (2014) mengatakan bahwa kinerja pegawai dapat dievaluasi atau diukur dengan menggunakan beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

##### a. Efektivitas

Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan. Efektivitas merupakan kemampuan

untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Pelaksanaan suatu program sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan efektivitas program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Sebaliknya, jika ketidaksesuaian pelaksanaan program dengan tujuan yang ditetapkan dapat memperlihatkan program yang dilaksanakan belum efektif.

b. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. Tanggung jawab adalah bagian dari kinerja. Tanggung jawab merupakan sikap yang ditunjukkan oleh seorang pegawai terhadap apa yang telah ditugaskan kepadanya. Bertanggung jawab atas apa yang dilimpahkan pimpinan akan menjamin kepercayaan pimpinan dan menjaga kenyamanan kerja serta produktifitas kerja.

c. Disiplin

Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin pegawai adalah ketaatan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan institusi dimana dia bekerja.

d. Inisiatif

Berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan instansi. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan instansi dan atasan yang baik. Dengan



perkataan lain inisiatif merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja pegawai.

Adapun menurut pendapat Simamora dalam Masram (2017) terdapat beberapa karakteristik-karakteristik yang harus dimiliki dan berguna untuk mengevaluasi kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

a) Stabilitas dan Konsistensi

Kriteria yang baik harus dapat diukur dengan andal.

b) Evaluasi Kinerja Anggota Organisasi

Kriteria yang baik harus dapat membedakan individu menurut kinerjanya.

c) Efektivitas Individu Anggota Organisasi

Kriteria yang baik harus peka terhadap kontribusi dan tindakan pemegang jabatan.

d) Dapat diukur

Kriteria yang baik harus diterima bagi mereka yang mengetahui bahwa kinerja mereka sedang dievaluasi.

Oleh karena itu, tujuan penetapan indikator kinerja pegawai adalah untuk menunjukkan apakah hasil yang diharapkan telah tercapai.

## 2.2.2 Kepuasan Masyarakat

### 2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Secara sederhana, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan masyarakat adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan

masyarakat dapat terpenuhi yang menghasilkan loyalitas yang berkelanjutan (Tjiptono, 2014). Menurut pendapat dari Kasmir (2016) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat terhadap penggunaan layanan dibandingkan dengan harapan sebelum digunakan. Adapun menurut pendapat dari Darmawan (2018) bahwa kepuasan masyarakat adalah kepuasan atau kekecewaan yang muncul setelah pengelolaan kelembagaan. Apakah puas atau tidak, komunitas instansi tentu dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan.

Dalam konteks kepuasan publik, umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan orang tentang apa yang mereka terima. Harapan komunitas ini berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan bertambahnya pengalaman komunitas. Menurut pendapat dari Lukman dalam Pasolong (2013) bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat yang dirasakan individu ketika membandingkan hasil kinerja pegawai dengan pelayanan yang diharapkan. Masyarakat berharap pelayanan yang di terima memberikan kepuasan.

Dari hasil beberapa pendapat oleh para ahli tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian opini publik dan kinerja pegawai yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

#### **2.2.2.2 Indikator-indikator Kepuasan Masyarakat**

Menurut PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, sembilan indikator berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

a) Persyaratan

Persyaratan adalah kondisi yang harus dipenuhi oleh manajemen.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Sistem

Mekanisme dan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilaksanakan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Selain itu, kemudahan fase pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat dapat dilihat dari kesederhanaan alur pelayanannya.

c) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.

d) Biaya

Biaya adalah biaya yang dibebankan kepada Penerima Layanan atas pengelolaan dan penerimaan Layanan dari suatu penyelenggaraan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara instansi dengan masyarakat.

e) Produk Spesifikasi Jenis layanan

Hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

f) Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang praktisi, meliputi tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan praktik dalam melayani/memberikan pelayanan kepada masyarakat.

g) Perilaku Pelaksana

Mempekerjakan staf untuk memberikan layanan.

h) Penanganan Keluhan, Saran dan Masukan

Prosedur pelaksanaan dan tindak lanjut Pengaduan.

i) Sarana dan Prasarana

Dukungan utama untuk pelaksanaan suatu proses.

Kemudian menurut pendapat dari Priansa (2017) bahwa terdapat beberapa indikator kepuasan masyarakat yaitu:

1. Prosedur pelayanan

Keluwesannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tercermin dari kesederhanaan langkah-langkahnya.

2. Persyaratan pelayanan

Untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan layanan yang diminta, diperlukan persyaratan teknis administratif.

3. Kejelasan petugas pelayanan

Tanggung jawab penyedia layanan jelas dan tepat.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Penyedia layanan konsisten dan jujur dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5. Tanggungjawab petugas pelayanan

Dalam menyediakan dan melaksanakan layanan, wewenang serta tanggung jawab petugas sangat diperlukan.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas untuk memberikan atau melengkapi layanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan

Penyedia layanan memenuhi tujuan yang ditetapkan.

8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan

Penyedia layanan tidak melakukan diskriminasi terhadap kelompok dalam masyarakat sehubungan dengan pelayanan yang akan diberikan oleh petugas.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Perilaku penyedia layanan sopan, ramah dan hormat.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Biaya layanan telah ditentukan sesuai dengan masyarakat.

11. Kepastian biaya layanan

Biaya dibayarkan sehubungan dengan biaya yang diidentifikasi masing-masing.

12. Kepastian jadwal pelayanan:

Waktu pelayanan, menurut aturan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan

Fasilitas pelayanan cukup baik dan menciptakan kenyamanan bagi yang menerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan

Keamanan lingkungan layanan terjamin terhadap risiko yang menimbulkan bahaya bagi penerima layanan.



Kepuasan masyarakat diukur dari seberapa baik harapan masyarakat terpenuhi, berikut indikator kepuasan masyarakat yaitu:

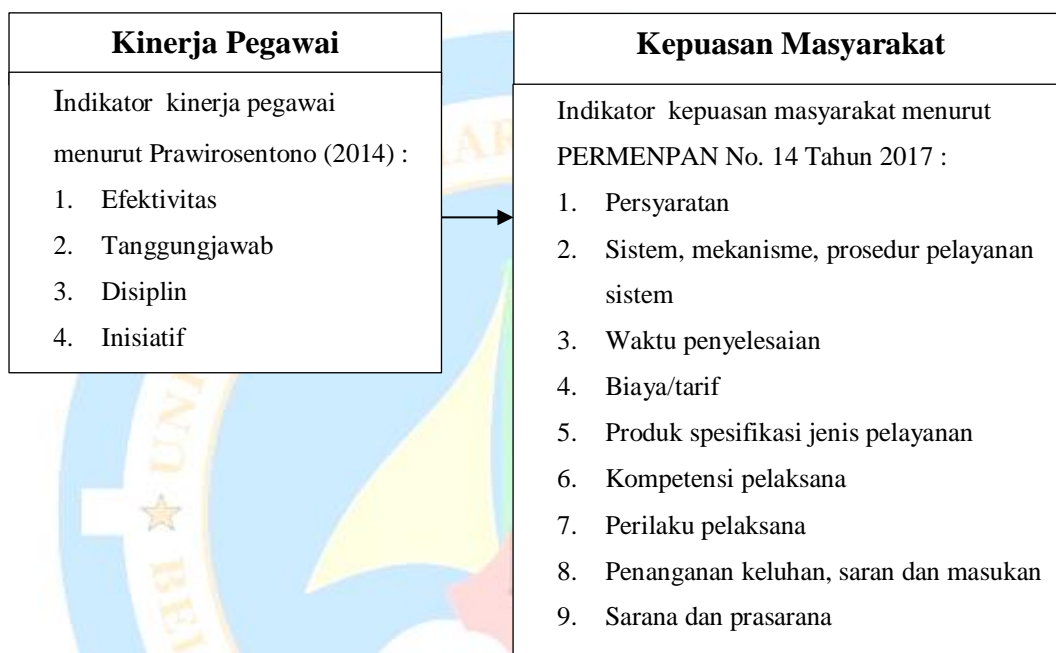
- a. Memuaskan harapan masyarakat merasa kepuasan dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan suatu pekerjaan.
- b. Sikap atau keinginan adalah sikap yang berhubungan dengan perilaku yang dibentuk oleh pengalaman langsung, informasi verbal yang diperoleh dari orang lain.
- c. Usulan kepada pihak lain. Masyarakat akan selalu mengkombinasikan kembali hasil eksperimen mereka untuk orang lain untuk mencapai apa yang mereka dapatkan.
- d. Kualitas layanan dapat dicapai melalui kepuasan yang diinginkan dan ketepatan dalam penyampaian untuk menyeimbangkan harapan.
- e. Loyal. Masyarakat memiliki banyak alasan untuk tidak mengembangkan loyalitas yang memberikan manfaat yang memuaskan dan seterusnya.
- f. Reputasi yang baik merupakan usaha instansi, dimana yang dihasilkan adalah jasa. Sehingga reputasi yang baik sangat menentukan anggapan bahwa reputasi berkaitan dengan kepuasan masyarakat.
- g. Lokasi adalah tempat instansi memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian indikator kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa dari indikator keseluruhan dapat mendukung kepuasan masyarakat.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Agar hubungan antar variabel penelitian tersebut lebih jelas dapat digambarkan ke dalam model penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



### 2.4 Konsep Operasional

Konsep adalah dasar untuk menghubungkan dunia teoritis dengan pengamatan, abstraksi dan kenyataan. Operasional adalah bentuk khusus dari pernyataan, standar yang dapat diverifikasi secara empiris. Hal ini memungkinkan untuk mengukur, menghitung, atau mengumpulkan informasi melalui logika empiris (Pasolong, 2013). Maka dari itu dibutuhkannya sebuah konsep yang dioperasionalkan agar dapat diukur atau dihitung, dijalankan teori sebagai dasar pengujian lapangan dalam penelitian sehingga dapat memperoleh informasi dalam sebuah data-data yang dihasilkan.

Oleh sebab itu dari penjelasan diatas maka dari penelitian mengenai “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang” ini ialah melihat bagaimana konsep dari penelitian ini adalah dilihat dari data dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Konsep Operasional**

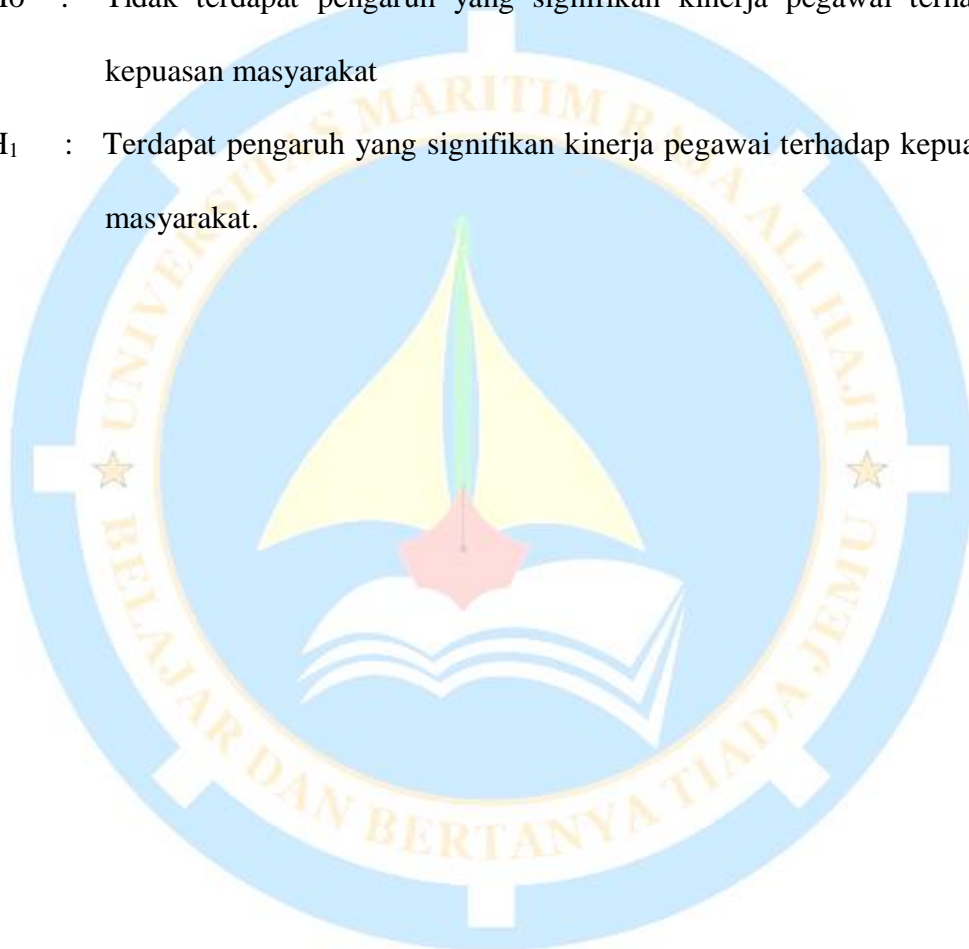
Variabel	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang
Variabel Terikat	Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang
Variabel Bebas	Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang
Dimensi Penelitian	Bagaimana pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang
Indikator Penelitian	Kinerja pegawai diukur dengan beberapa indikator-indikator menurut Prawirosentono (2014) yaitu : (1) Efektifitas yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan (2) Tanggung jawab merupakan bagian yang tidak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang. (3) Disiplin yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. (4) Inisiatif : berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan instansi.

	<p>PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ada sembilan indikator-indikator yang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>(1) Persyaratan; Kondisi yang harus dipenuhi oleh manajemen.</li><li>(2) Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sistem; Tata cara pelayanan yang dilaksanakan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.</li><li>(3) Waktu penyelesaian Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.</li><li>(4) Biaya/tariff Biaya yang dibebankan kepada Penerima Layanan atas pengelolaan dan penerimaan Layanan dari suatu penyelenggaraan yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara instansi dengan masyarakat.</li><li>(5) Produk spesifikasi jenis pelayanan Hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.</li><li>(6) Kompetensi pelaksana Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang praktisi, meliputi tingkat pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan praktik dalam melayani/memberikan pelayanan kepada masyarakat.</li><li>(7) Perilaku pelaksana Mempekerjakan staf untuk memberikan layanan.</li><li>(8) Penanganan keluhan, saran dan masukan Prosedur pelaksanaan dan tindak lanjut Pengaduan.</li><li>(9) Sarana dan prasarana Dukungan utama untuk pelaksanaan suatu proses.</li></ol>
--	---

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian, dan jawaban baru dikaitkan dengan teori non-faktual yang relevan yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis penelitian ini adalah:

- Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.





## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian salah satu yang paling penting adalah menentukan metode penelitian dan pendekatan yang digunakan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah ilmiah, yaitu konkret, objektif, terukur, rasional dan sistematis.

### **3.2 Objek dan Lokasi Penelitian**

#### **3.2.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran penelitian itu sendiri. Objek penelitian ini adalah warga Kelurahan Melayu Kota Piring Tanjungpinang.

#### **3.2.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan peneliti di Kelurahan Melayu Kota Piring yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani, Kelurahan Kampung Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Kode Pos : 29123.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah kombinasi dari semua elemen yang memiliki seperangkat karakteristik yang sama, menjadi area generalisasi yang akan diukur yang

dipelajari terkait dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang dengan jumlah 1.264 responden.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang dengan jumlah 1.264 responden. Dalam penelitian ini peneliti mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang dengan jumlah 1.264 responden dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan menggunakan teknik Slovin (Sugiyono, 2019). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan 93 sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$E$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;  $e=0,1$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.264 responden, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.264}{1 + 1.264 (0,1)^2} = \frac{1.264}{13.64}$$

$n = 92,67$  dibulatkan menjadi 93 sampel

Berdasarkan perhitungan diatas, sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini sebanyak 93 responden dari jumlah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang, hal tersebut dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampilng; simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak

tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *insidental*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2019), bahwa *sampling insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### **3.4 Variabel dan Pengukuran**

#### **3.4.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Pengertian yang dapat diambil dari definisi tersebut ialah bahwa dalam penelitian terdapat sesuatu yang menjadi sasaran, yaitu variabel. Sehingga variabel adalah fenomena yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diobservasi atau diukur. Menurut Sugiyono (2017) variabel penelitian adalah segalanya dalam sebuah penelitian yang datanya akan diperoleh atau sifat-sifat yang sedang dipelajari. Studi ini menggunakan variabel independen dan variabel dependen yang merupakan pusat penelitian bagi para peneliti, yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Independen (bebas)

Variabel independen (bebas) adalah variabel yang nilainya mempengaruhi variabel lainnya, yaitu variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel independen (bebas) adalah Kinerja Pegawai.

2. Variabel Dependen (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang nilainya tergantung dari nilai variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen (terikat) adalah Kepuasan Masyarakat.

### 3.4.2 Skala Pengukuran Variabel

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap suatu fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena-fenomena sosial tersebut ditentukan secara khusus oleh peneliti dan disebut di bawah ini sebagai variabel penelitian. Pada skala Likert, pengukuran disebut besaran indikator. Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun elemen-elemen peralatan yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan (Sugiyono, 2013). Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Likert Lima Pilihan.

**Tabel 3.1**  
**Instrumen Skala Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Skor Nilai</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber : Sugiyono, 2013*

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada



responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup.

b. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu aktivitas atau proses penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan berbagai sumber informasi.

### **3.6 Teknik Analisa Data**

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bersifat menggambarkan keterangan-keterangan dan penjelasan, dari koefisien yang diperoleh dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk menggambarkan saran. Analisis deskriptif digunakan untuk mendapatkan suatu gambaran mengenai responden dalam penelitian ini, terutama variabel penelitian yang digunakan.

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Uji validitas menunjukkan seberapa besar suatu alat ukur mengukur apa yang ingin diukurnya. Jika ingin mengukur suatu kuesioner dalam pengumpulan data survei, maka kuesioner tersebut harus mengukur apa yang diukur

(Rumengan, 2013). Uji validitas dengan analisis *korelasi Pearson*, penilaian apakah perangkat tersebut efektif. Jika taraf signifikansi nilai pada  $r$  hitung 5%  $> r$  tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur. Instrumen yang Anda gunakan baik dan konsisten dengan pengukuran berulang, sehingga dapat menentukan apakah dapat memverifikasi bahwa itu cukup andal untuk digunakan sebagai pengumpul data (Priyatno, 2012). Metode alpha Cronbach dapat diterapkan pada skala atau rentang skor.

### 3.6.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis yang menggunakan variabel dependen untuk mengukur pengaruh variabel independen dan menggunakan variabel independen untuk memprediksi variabel dependen. Data yang digunakan adalah data berskala interval atau rasio (Sugiyono, 2017). Adapun persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai



## BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian

#### 4.1.1 Deskripsi Objek

Penelitian ini dilaksanakan bertujuan untuk menguji apakah Kinerja Pegawai Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang. Sampel yang dipilih adalah masyarakat Kelurahan Melayu Kota Piring. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Sebanyak 93 kuesioner didistribusikan. Dari jumlah tersebut sebanyak 93 kuesioner dapat digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Berikut adalah perincian mengenai pendistribusian dan pengembalian kuesioner.

**Tabel 4.1 Data Distribusi Sampel Penelitian**

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang disebarkan	93
2.	Jumlah Kuesioner yang kembali	93
3.	Jumlah Kuesioner yang kembali dan tidak lengkap	0
<i>Respon rate = 93/93 x 100%</i>		100%
Data yang diperoleh		93

*Sumber : Data Olahan, 2022*

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah kuesioner penelitian yang disebarkan kepada responden sebanyak 93 kuesioner. Kuesioner kembali adalah 93 kuesioner, sehingga tingkat pengembalian kuesioner mencapai 100%. Oleh karena itu data yang bisa diperoleh sebanyak 93 dengan presentase 100 %.

#### **4.1.2 Deskripsi Lokasi**

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian yaitu di Kelurahan Melayu Kota Piring. Dimana dalam mendapatkan data, peneliti melakukan penyebaran kuesioner ke daerah yang termasuk wilayah Kelurahan Melayu Kota Piring. Daerah yang diambil dalam melakukan penyebaran kuesioner ialah Jl. D.I Panjaitan, Jl. Wonosari, Jl. Harmoko, Jl. Kijang Lama, Jl. Kuantan, Jl. Kota Piring, Jl. Singkong, Jl. Permata, Jl. Kampung Melayu dan Jl. R.E Martadinata.

#### **4.1.3 Gambaran Umum Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang**

Kelurahan Melayu Kota Piring salah satu Kelurahan yang berada di wilayah kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur, yang mana tertanggal 01 November 2001 telah dimekarkan menjadi 2 (dua) Kelurahan yaitu Kelurahan Melayu Kota Piring dan Kelurahan Kampung Bulang sesuai dengan SK Walikota Tanjungpinang Nomor 04 tahun 2001.

Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur, dengan jumlah penduduknya 16.368 Jiwa dan Jumlah Kepala Keluarga 5.235 KK, dengan jumlah 8 Rukun Warga dan 37 Rukun Tetangga dengan luas wilayah sekitar 3,7 Km<sup>2</sup>. Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan, dalam memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat dengan berbagai jenis pelayanan yang diberikan dan dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mengoptimalkan pelayanan tersebut maka pada Tahun 2015 Pemerintah Kota Tanjungpinang membangun Gedung Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring yang baru dan selesai dibangun pada akhir Tahun 2015. Pada awal Tahun 2016



Kantor Lurah resmi pindah ke Gedung yang baru yang beralamat di Jalan. Wonosari RT. 03 RW. 04, dan sekarang sudah beroperasi selama 5 tahun.

**Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring  
Kecamatan Tanjungpinang Timur**



*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

Secara umum wilayah Kelurahan Melayu Kota Piring masih berada di wilayah Kota Tanjungpinang yang dibentuk berdasarkan UU No. 5 tahun 2001 tentang penetapan Desa menjadi Kelurahan. Secara administrasi berada di wilayah Kecamatan Tanjungpinang Timur. Kelurahan Melayu Kota Piring memiliki luas  $\pm$  370 Ha atau sebesar 4,43 % dari luas wilayah Kecamatan Tanjungpinang Timur yaitu  $\pm$  8.350 Ha. Dengan batas-batas administrasi sebagai berikut:

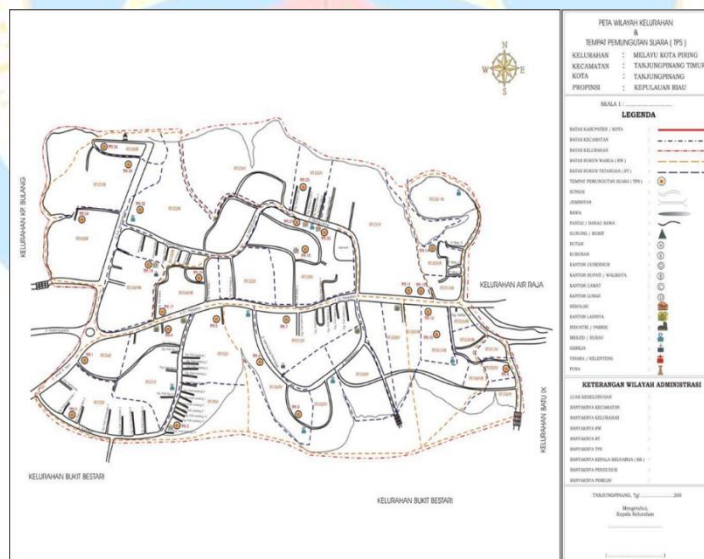
1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Kampung Bugis.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Sei Jang dan Kelurahan Batu Sembilan.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kampung Bulang dan Kelurahan Sei Jang.

4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Air Raja dan Kelurahan Batu Sembilan.

Kelurahan Melayu Kota Piring memiliki topografi yang relatif datar dengan kelerengan berkisar antara 0-2% dan 2-15% serta berada pada ketinggian 7-50 meter di atas permukaan laut. Kondisi tekstur tanah terdiri dari tekstur tanah halus terutama di daerah pantai dengan kelerengan 0-2% dan tekstur tanah sedang pada wilayah dengan kelerengan 2-15%.

Kondisi klimatologi pada wilayah Kelurahan Melayu Kota Piring hampir sama dengan kondisi pada umumnya Kota Tanjungpinang yaitu beriklim tropis, rata-rata temperatur udara sekitar 26,7°C, dan kelembaban udara sekitar 85% dengan rata-rata curah hujan 13,2 mm/hari.

**Gambar 4.2 Peta Wilayah Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur**



**Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022**

Wilayah Kelurahan Melayu Kota Piring dapat dikelompokkan ke dalam dua zona fisiografis utama, yakni zona daratan interior dan zona daratan pantai.

Wilayah yang masuk daratan pantai yaitu RT 001/RW 003 dan RW 003/RW 003. Sedangkan wilayah RT/RW lainnya termasuk zona daratan interior. Pemerintah Kota Tanjungpinang pada umumnya dan Kelurahan Melayu Kota Piring pada khususnya secara umum beriklim Tropis kering dengan temperature 18°C-30°C, kelembaban udara 85% dan tekanan udara 1.010,2 mbs – 1.013,7 mbs yang di pengaruhi oleh sifat-sifat Iklim Darat, musim hujan berlangsung pada bulan Oktober sampai bulan Juli, dimana matahari berada di belahan Bumi Selatan dan angin bertiup dari Barat Laut. Musim kemarau berlangsung pada bulan Juni sampai Oktober setiap tahunnya, dan matahari berada pada belahan bumi Utara dan angin bertiup dari arah Tenggara.

a. Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2 Komposisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	8.281 orang
2.	Perempuan	8.087 orang
<b>Jumlah</b>		16.368 orang

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

b. Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur

**Tabel 4.3 Komposisi Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur**

No.	Kelompok Umur	Jumlah
1.	0 – 4 tahun	1.140 orang
2.	5 – 9 tahun	1.438 orang
3.	10 – 14 tahun	1.629 orang
4.	15 – 19 tahun	1.514 orang
5.	20 – 24 tahun	1.407 orang
6.	25 – 29 tahun	1.314 orang
7.	30 – 34 tahun	1.122 orang
8.	35 – 39 tahun	1.379 orang
9.	40 tahun keatas	5.425 orang
<b>Jumlah</b>		16.368 orang

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

## c. Komposisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	Belum Tamat SD	1.937 orang
2.	SD	2.125 orang
3.	SMP/SLTP	2.141 orang
4.	SMA/SLTA	4.525 orang
5.	Akademi/D1-D3	525 orang
6.	Sarjana (S1-S3)	1.293 orang

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

## d. Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian

**Tabel 4.5 Komposisi Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian**

No.	Mata Pencaharian	Jumlah
1.	Pegawai Negeri Sipil	776 Orang
2.	TNI / POLRI	92 Orang
3.	Swasta	1.978 Orang
4.	Wiraswasta / Pedagang	1.428 Orang
5.	Tani	49 Orang
6.	Pertukangan	35 Orang
7.	Buruh Tani	21 Orang
8.	Pensiunan	117 Orang
9.	Nelayan	54 Orang
10.	Buruh harian lepas	586 Orang
11.	Karyawan BUMN	79 Orang
12.	Jasa	423 Orang
13.	Belum Kerja/Tidak kerja	3.908 Orang

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

## e. Komposisi Penduduk Berdasarkan Agama

**Tabel 4.6 Komposisi Penduduk Berdasarkan Agama**

No.	Agama	Jumlah
1.	Islam	13.792 orang
2.	Protestan	1.574 orang
3.	Katolik	374 orang
4.	Hindu	3 orang
5.	Budha	620 orang
6.	Konghu Cu	5 orang

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

#### **4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang**

Dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan berpedoman kepada Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 54 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. (Berita Daerah Kota Tanjungpinang Tahun 2016 Nomor 54).

##### **1. Tugas Pokok Kelurahan Melayu Kota Piring**

Kelurahan mempunyai tugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan Umum, Pembangunan dan Kemasyarakatan, melaksanakan urusan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota, melaksanakan kegiatan Pemerintahan Kelurahan, memberdayakan masyarakat, melaksanakan pelayanan masyarakat, memelihara dan membina ketentraman dan ketertiban umum, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

##### **2. Fungsi Kelurahan Melayu Kota Piring**

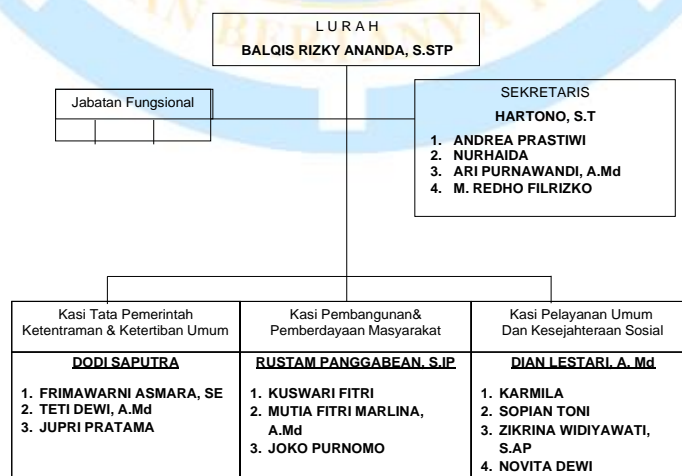
- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan pembangunan dan kemasyarakatan;
- b. Pelaksanaan urusan pemerintahan dilimpahkan oleh Walikota;
- c. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
- d. Pemberdayaan masyarakat;
- e. Pelaksanaan pelayanan masyarakat;
- f. Pemeliharaan dan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.



#### 4.1.5 Struktur Organisasi Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang

Struktur organisasi sebagai sebuah hierarki berisi komponen-komponen dimana pendiri dan penyusun instansi kemudian menggambarkan pembagian kerja, dan bagaimana aktivitas dalam instansi yang berbeda mampu saling terkoordinasi. Struktur organisasi yang baik sendiri kemudian akan menunjukkan adanya spesialisasi pada masing-masing fungsi pekerjaan, maupun penyampaiannya melalui sebuah laporan. Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan. Adapun nama-nama Pegawai yang menduduki jabatan sesuai dengan Struktur Organisasi Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang dapat dilihat pada Struktur Organisasi di bawah ini:

**Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur**



*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

Kelurahan Melayu Kota Piring memiliki 19 (Sembilan belas) Personil yang terdiri dari : 3 (tiga) orang golongan/ruang III/c, 2 (dua) orang golongan/ruang III/b, 1 (satu) orang golongan/ruang III/a, 4 (empat) orang golongan/ruang II/d, 3 (tiga) orang golongan/ruang II/c, 1 (satu) orang golongan/ruang II/b dan 4 (empat) orang tenaga honorer. Kelurahan Melayu Kota Piring di Kepalai seorang Lurah dibantu oleh Sekretaris dan beberapa Kasi serta Pegawai Kelurahan, adapun Pegawai yang ada di Kelurahan Melayu Kota Piring berdasarkan golongan sebagai berikut:

**Tabel 4.7 Personil Kelurahan Melayu Kota Piring Berdasarkan Golongan**

No.	Nama / NIP	Golongan
1.	<b>Balqis Rizky Ananda, S.STP</b> NIP. 19930511 201609 2 001	III/b
2.	<b>Hartono, S.T</b> NIP. 19841008 200604 1 007	III/c
3.	<b>Dodi Saputra</b> NIP. 19740323 199403 1 004	III/c
4.	<b>Dian Lestari, A.Md</b> NIP. 19761028 200312 2 012	III/c
5.	<b>Rustam Panggabean, S.IP</b> NIP. 19780705 200902 1 001	III/b
6.	<b>Frimawarni Asmara</b> NIP. 19860219 200604 2 002	III/a
7.	<b>Nurhaida</b> NIP. 19751123 200604 2 007	II/d
8.	<b>Kuswari Fitri</b> NIP. 19721106 200701 1 020	II/d
9.	<b>Andrea Prastiwi</b> NIP. 19810903 200604 2 020	II/d
10.	<b>Karmila</b> NIP. 19820917 200604 2 017	II/d
11.	<b>Sopian Toni</b> NIP. 19720311 200904 1 001	II/d
12.	<b>Teti Dewi, A.Md</b>	II/c

	NIP. 19890309 202012 2 004	
13.	<b>Ari Purnawandi, A.Md</b> NIP. 19890718 202012 1 004	II/c
14.	<b>Mutia Fitri Marlina, A.Md</b> NIP. 19890817 202012 2 003	II/c
15.	<b>Joko Purnomo</b> NIP. 19800727 200701 1 008	II/b
16.	<b>Jupri Pratama</b> NRPTT. 30903114	Honoror
17.	<b>Zikrina Widiyawati, S.AP</b> NRPTT. 31601586	Honoror
18.	<b>M. Redho Filrizko</b> NRPTT. 31910017	Honoror
19.	<b>Novita Dewi</b> NRPTT. 31212348	Honoror

*Sumber : Kelurahan Melayu Kota Piring, 2022*

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing jabatan sesuai dengan Struktur Organisasi Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang adalah sebagai berikut :

### **1. Lurah**

Tugas Pokok Lurah menyelenggarakan urusan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan. Fungsi sebagai Lurah menyelenggarakan : pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan; pemberdayaan masyarakat; pelayanan masyarakat; penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; pembinaan lembaga kemasyarakatan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

### **2. Sekretariat Kelurahan**

Tugas Pokok Sekretariat Kelurahan melaksanakan sebagian tugas Lurah di bidang kesekretariatan. Fungsi sebagai Sekretariat Kelurahan

menyelenggarakan : penyusunan Data dan Materi Bahan Bidang Pemerintahan; penyusunan Rencana Program dan Kegiatan Kelurahan; pengelolaan Perlengkapan, Keuangan dan Kepegawaian; pengoordinasian Kegiatan Seksi di Kelurahan; pelaksanaan Fasilitas dan Pengoordinasian Kegiatan Kelurahan dengan Instansi terkait; pelaporan Pelaksanaan di Bidang Kesekretariatan dan Kelurahan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

### **3. Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Tugas Pokok Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum : menyelenggarakan Pemerintahan Umum; membina Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan; menyelenggarakan Pembinaan Ketentraman dan Ketertiban Umum; dan menyelenggarakan Pembinaan Ideologi Negara dan Politik Dalam Negeri. Fungsi sebagai Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum menyelenggarakan : penyusunan Data dan Materi Bahan di Bidang Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum; pembinaan Rukun Warga dan Rukun Tetangga; pembinaan Ketentraman dan Ketertiban; pembinaan Administrasi Pemerintahan Kelurahan; pembinaan Potensi Perlindungan Masyarakat; pelayanan Administrasi Pertanahan; pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan gangguan keamanan; pengoordinasian kegiatan tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban dengan instansi terkait; pelaporan dan evaluasi di bidang

Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **4. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat**

Tugas Pokok Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat : menyelenggarakan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomiandan produksi; dan menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lingkungan hidup. Fungsi sebagai Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat menyelenggarakan : penyusunan data dan materi bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; penginventarisasian dan fasilitasi masalah pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di tingkat kelurahan; pengoordinasian dan fasilitasi kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **5. Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial**

Tugas Pokok Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial: menyelenggarakan kegiatan pelayanan masyarakat secara umum; dan menyelenggarakan kegiatan pembinaan dibidang Sosial, Keagamaan, Pendidikan, Kebudayaan, Kesehatan Masyarakat. Fungsi sebagai Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial menyelenggarakan fungsi : penyusunan data dan materi bidang Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial; pelayanan data dan informasi Kecamatan; pelayanan administrasi kependudukan; pelayanan administrasi umum



lainnya; penginventarisasi potensi data permasalahan sosial masyarakat; pengoordinasian kegiatan pelayanan dengan instansi terkait; pelaporan pelaksanaan bidang pelayanan; pelaporan pelaksanaan pembangunan bidang kesejahteraan sosial; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### 4.1.6 Rekapitulasi Data Masyarakat yang Menerima Pelayanan Kependudukan di Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tahun 2021-2022

**Tabel 4.8 Rekapitulasi Kepengurusan Masyarakat yang Menerima Pelayanan di Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Tahun 2021-2022**

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Orang	Jumlah Sampel
1.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	835	20
2.	Surat Kelahiran	15	3
3.	Surat Kematian	78	15
4.	Surat Pernikahan	246	30
5.	Kartu Keluarga (KK)	41	13
6.	Surat Masuk	11	2
7.	Surat Keluar	38	10
8.	Kartu Tanda Penduduk	-	-
9.	Surat Perceraian	-	-
10.	Surat Keterangan Kependudukan	-	-
11.	SKCK	-	-
Total		1264	93

*Sumber : Data Olahan, 2022*

Berdasarkan Tabel 4.8 bahwa total kepengurusan pelayanan di kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kecamatan Tanjungpinang Timur pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 adalah 1.264 orang. Banyak masyarakat yang

mengurus pelayanan Surat Keterangan seperti; Surat Pernikahan sebanyak 246 orang dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden, sementara jumlah masyarakat yang melakukan kepengurusan paling sedikit dari keseluruhan jenis pelayanan adalah jumlah surat masuk sebanyak 11 orang, dengan jumlah sampel 2 orang.

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	57	61,3%
2.	Laki-Laki	36	38,7%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini responden yang berjenis kelamin perempuan lebih dominan yaitu sebanyak 57 orang atau sebesar 61,3% dari total jumlah responden. Sedangkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau sebesar 38,7% dari total jumlah responden dalam penelitian ini. Berarti yang paling banyak jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 61,3 % dari total jumlah responden.

### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	20 – 24 tahun	34	36,6%
2.	25 – 29 tahun	25	26,9%
3.	30 – 34 tahun	15	16,1%
4.	35 – 39 tahun	12	12,9%
5.	40 tahun keatas	7	7,5%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dari segi usia masyarakat Kelurahan Melayu Kota Piring yang diambil sebagai responden mulai dari usia 20-40 tahun ke atas. Dapat dilihat bahwa rentang usia responden yang paling dominan berada pada rentang usia 20-24 tahun sebanyak 34 orang atau 36,6%. Sementara itu, rentang usia responden yang paling rendah berada pada rentang usia 40 tahun ke atas sebanyak 7 orang atau 7,5%.

### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SD	30	32,2%
2.	SMP/SLTP	10	10,8%
3.	SMA/SLTA	32	34,4%
4.	Akademi/D1-D3	9	9,7%

5.	Sarjana (S1-S3)	12	12,9%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dilihat jumlah responden berdasarkan pendidikan terakhir bahwa jenjang responden paling sedikit Akademi/D1-D3 sebanyak 9 orang atau 9,7%, sementara responden berdasarkan jenjang SMA/SLTA sebanyak 32 orang atau 34,4% yang paling banyak. Dapat disimpulkan bahwa jenjang berdasarkan pendidikan responden ialah mayoritas SMA/SLTA.

#### **d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Swasta	30	32,2%
2.	Wiraswasta	25	26,9%
3.	Pelajar/Mahasiswa	18	19,4%
4.	Lainnya	20	21,5%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dari jumlah 93 responden, bahwa jenis pekerjaan swasta sebanyak 30 orang atau 32,2%, wiraswasta sebanyak 25 orang atau 26,9%, pelajar atau mahasiswa sebanyak 18 orang atau 19,4%, dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 20 orang atau 21,5%. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa mayoritas karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan ialah swasta sebanyak 30 orang atau 36,9%.

**e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Masyarakat Penerima Pelayanan Tahun 2021 sampai dengan tahun 2022**

Jumlah masyarakat penerima pelayanan di Kelurahan Melayu Kota Piring Tahun 2021 sampai dengan 2022 dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Masyarakat Penerima Pelayanan Tahun 2021 sampai dengan tahun 2022**

No.	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	SKTM	20	21,5%
2.	Surat Kelahiran	3	3,2%
3.	Surat Kematian	15	16,1%
4.	Surat Pernikahan	30	32,3%
5.	KK	13	14%
6.	Surat Masuk	2	2,2%
7.	Surat Keluar	10	10,8%
8.	Kartu Tanda Penduduk	-	-
9.	Surat Perceraian	-	-
10.	Surat Keterangan Kependudukan	-	-
11.	SKCK	-	-
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa dari 93 responden, dapat dilihat dari setiap penyebaran kuesioner yaitu masyarakat penerima pelayanan surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebanyak 20 orang atau



21,5%, surat kelahiran sebanyak 3 orang atau 3,2%, surat kematian 15 orang atau 16,1%, surat pernikahan sebanyak 30 orang atau 32,3%, KK sebanyak 13 orang atau 14%, surat masuk sebanyak 2 orang atau 2,2%, surat keluar sebanyak 10 orang atau 10,8%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan responden 32,3% sebagai penerima pelayanan surat pernikahan.

#### 4.2.2 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *bivariate pearson (korelasi pearson product moment)*. Analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah sampel ( $n$ ) = 93 ( $df = n - 2$  atau  $93 - 2 = 91$ ). Maka didapat *r* tabel sebesar 0,204. Jika *r* hitung > *r* tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai (X)	X.P <sub>1</sub>	0,832	0,204	Valid
	X.P <sub>2</sub>	0,794	0,204	Valid
	X.P <sub>3</sub>	0,711	0,204	Valid
	X.P <sub>4</sub>	0,790	0,204	Valid
	X.P <sub>5</sub>	0,824	0,204	Valid
	X.P <sub>6</sub>	0,816	0,204	Valid

	X.P <sub>7</sub>	0,768	0,204	Valid
	X.P <sub>8</sub>	0,802	0,204	Valid
	X.P <sub>9</sub>	0,869	0,204	Valid
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.P <sub>1</sub>	0,709	0,204	Valid
	Y.P <sub>2</sub>	0,816	0,204	Valid
	Y.P <sub>3</sub>	0,751	0,204	Valid
	Y.P <sub>4</sub>	0,736	0,204	Valid
	Y.P <sub>5</sub>	0,778	0,204	Valid
	Y.P <sub>6</sub>	0,682	0,204	Valid
	Y.P <sub>7</sub>	0,640	0,204	Valid
	Y.P <sub>8</sub>	0,822	0,204	Valid
	Y.P <sub>9</sub>	0,766	0,204	Valid

*Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0*

Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji validitas variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Maka semua instrumen atau item-item pertanyaan dinyatakan valid.

#### 4.2.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Alat untuk mengukur suatu kuesioner merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	Alpha Hitung	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kinerja Pegawai (X)	0,930	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,899	0,60	Reliabel

*Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0*

Berdasarkan tabel 4.15 diatas hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai mempunyai koefisien Alpha  $0,930 > 0,60$ , dan variabel kepuasan masyarakat mempunyai koefisien Alpha  $0,899 > 0,60$  sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

#### 4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,396	1,855		3,988	,000
	X	,800	,048	,868	16,681	,000

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Olahan dengan SPSS 25.0*

Persamaan regresi yang diperoleh dari tabel 4.16 di atas tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = 7,396 + 0,800 X$$

Persamaan regresi di atas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta adalah 7,396 Hal ini dapat diartikan bahwa jika variabel Kinerja Pegawai nilainya adalah 0, maka variabel Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang nilainya 7,396.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Kinerja Pegawai yaitu 0,800. Hal ini menunjukkan jika Kinerja Pegawai mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang pada penelitian ini bernilai positif antara Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pegawai. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Kinerja Pegawai semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.

#### **4.2.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 93 responden yang telah disebar dan didapati hasil merujuk pada teori yang digunakan terdapat variabel indikator penyusun yang dipakai dalam penelitian ini berikut adalah hasil dari jawaban responden per indikator sebagai berikut:

##### **4.2.5.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai**

Penilaian responden terhadap variabel kinerja pegawai di analisis dalam 9 item pertanyaan penyusun dimana hasil dari jawaban responden terhadap variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.17**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Kinerja Pegawai**

NO.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Total Responden	Jumlah Skor
1.	Pegawai melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan.	44	38	11	0	0	93	405
2.	Pegawai menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan pencapaian kelurahan.	42	39	12	0	0	93	402
3.	Pegawai memberikan suatu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.	38	49	6	0	0	93	404
4.	Pegawai mengerjakan suatu pekerjaan sampai selesai agar masyarakat puas dan tidak kecewa.	35	41	17	0	0	93	390
5.	Pegawai menyelesaikan suatu pekerjaannya tepat waktu.	31	49	13	0	0	93	390
6.	Pegawai bekerja sama dengan rekan kerja di kelurahan.	38	43	12	0	0	93	398
7.	Dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan yang terbaik.	40	39	14	0	0	93	398
8.	Pegawai mencari alternative kerja terbaik untuk	30	50	13	0	0	93	389



	mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.							
9.	Pegawai menyetujui sesuatu kepada masyarakat dalam pelayanan (seperti : memberikan air minum).	33	45	15	0	0	93	390
<b>Total Skor</b>							<b>3575</b>	

*Sumber : Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pada indikator Efektivitas yang terdiri dari 2 item pertanyaan, untuk mendapatkan kinerja pegawai yang dihasilkan dari masing-masing item pertanyaan indikator Efektivitas ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada item pertanyaan *pertama* bahwa pegawai melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan. Di dapati hasil bahwa 44 responden menjawab sangat setuju diikuti 38 responden menjawab setuju, 11 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan, mayoritas masyarakat sangat setuju bahwa pegawai harus melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dari kelurahan.
2. Pada item pertanyaan *kedua* bahwa pegawai menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan pencapaian kelurahan. Di dapati hasil jawaban 42 responden menjawab sangat setuju, 39 responden menjawab setuju,

12 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan pencapaian kelurahan, mayoritas masyarakat beranggapan sangat setuju mengenai pertanyaan bahwa pegawai harus menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan pencapaian yang ditetapkan dari kelurahan.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pada indikator Tanggungjawab yang terdiri dari 2 item pertanyaan, untuk mendapatkan kinerja pegawai yang dihasilkan dari masing-masing item pertanyaan indikator Tanggungjawab ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada item pertanyaan *ketiga* bahwa pegawai memberikan suatu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Di dapati hasil dari jawaban responden sebanyak 38 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 6 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai memberikan suatu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, mayoritas masyarakat setuju dengan pertanyaan yang diberikan bahwa pegawai harus memberikan suatu pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
2. Pada item pertanyaan *keempat* bahwa pegawai mengerjakan suatu pekerjaan sampai selesai agar masyarakat puas dan tidak kecewa. Di

dapati hasil 35 responden menjawab sangat setuju, 41 responden menjawab setuju, 17 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai mengerjakan suatu pekerjaan sampai selesai agar masyarakat puas dan tidak kecewa, mayoritas masyarakat setuju mengenai pertanyaan ini. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai harus mengerjakan suatu pekerjaan sampai selesai agar masyarakat puas dan tidak kecewa dalam menerima pelayanan dari pegawai kelurahan.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pada indikator Disiplin yang terdiri dari 2 item pertanyaan, untuk mendapatkan kinerja pegawai yang dihasilkan dari masing-masing item pertanyaan indikator Disiplin ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada item pertanyaan *kelima* bahwa pegawai menyelesaikan suatu pekerjaannya tepat waktu. Di dapati hasil sebesar 31 responden menjawab sangat setuju, 49 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai menyelesaikan suatu pekerjaannya tepat waktu, mayoritas masyarakat setuju bahwa pegawai harus menyelesaikan suatu pekerjaannya tepat waktu.
2. Pada item pertanyaan *keenam* bahwa pegawai bekerja sama dengan rekan kerja di kelurahan. Di dapati hasil jawaban 38 responden sangat

setuju, 43 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai bekerja sama dengan rekan kerja di kelurahan, mayoritas masyarakat beranggapan setuju mengenai pertanyaan bahwa pegawai harus bekerja sama dengan rekan kerja di kelurahan agar hasil yang didapati memuaskan.

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa pada indikator Inisiatif yang terdiri dari 3 item pertanyaan, untuk mendapatkan kinerja pegawai yang dihasilkan dari masing-masing item pertanyaan indikator Inisiatif ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pada item pertanyaan *ketujuh* bahwa dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan yang terbaik. Di dapati hasil dari jawaban responden sebanyak 40 responden menjawab sangat setuju, 39 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan yang terbaik, mayoritas masyarakat sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan bahwa dalam melayani masyarakat, pegawai harus selalu menawarkan bantuan yang terbaik.
2. Pada item pertanyaan *kedelapan* bahwa pegawai mencari alternative kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Di

dapati hasil bahwa 30 responden menjawab sangat setuju, 50 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai mencari alternative kerja terbaik untuk mempercepat proses penyelesaian pekerjaan, mayoritas masyarakat setuju dengan pertanyaan yang diberikan bahwa pegawai harus selalu mencari alternative kerja yang terbaik untuk dapat mempercepat proses penyelesaian pekerjaan.

3. Pada item pertanyaan *kesembilan* bahwa pegawai menyuguhkan sesuatu kepada masyarakat dalam pelayanan (seperti : minum). Di dapati hasil sebesar 33 responden menjawab sangat setuju, 45 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai menyuguhkan sesuatu kepada masyarakat dalam pelayanan, mayoritas masyarakat setuju bahwa pegawai harus menyuguhkan sesuatu kepada masyarakat dalam pelayanan (seperti : minum).

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan melayu kota piring yang telah dianalisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati hasil pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam indikator kinerja pegawai terlihat bahwa mayoritas masyarakat setuju, dimana hal ini disimpulkan dengan hasil skor yang mencapai nilai skor sebesar 3,575.



#### 4.2.5.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat

Penilaian responden terhadap variabel kepuasan masyarakat di analisis dalam 9 butir pertanyaan penyusun dimana hasil dari jawaban responden terhadap variabel kepuasan masyarakat dapat dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat**

NO.	Pertanyaan	SS (5)	S (4)	RR (3)	TS (2)	STS (1)	Total Responden	Jumlah Skor
1.	Pegawai dengan jelas memberikan arahan maupun penjelasan kepada masyarakat.	46	33	14	0	0	93	404
2.	Tata cara pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan sistem dan prosedur suatu pelayanan.	23	57	13	0	0	93	382
3.	Pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit.	34	47	12	0	0	93	394
4.	Dalam memberikan suatu pelayanan, pegawai tidak meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku.	38	43	12	0	0	93	398
5.	Hasil pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan.	38	40	15	0	0	93	395

6.	Kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan tugas yang dikerjakan.	35	46	12	0	0	93	395
7.	Pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah, dan santun terhadap masyarakat agar merasa puas dan nyaman.	45	41	7	0	0	93	410
8.	Pegawai menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan.	25	48	20	0	0	93	377
9.	Kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada kelurahan tertata dengan bersih, rapi dan berfungsi dengan baik.	29	50	14	0	0	93	387
<b>Total Skor</b>								<b>3542</b>

*Sumber : Data Olahan, 2022*

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Persyaratan yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Persyaratan ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *pertama* yang menyatakan pegawai dengan jelas memberikan arahan maupun penjelasan kepada masyarakat. Di dapati hasil bahwa 46 responden menjawab sangat setuju diikuti 33 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan

bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai dengan jelas memberikan arahan maupun penjelasan kepada masyarakat, mayoritas masyarakat sangat setuju bahwa pegawai harus dengan jelas memberikan arahan maupun penjelasan kepada masyarakat agar dapat dipahami dengan jelas oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di kelurahan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sistem yang terdiri dari 1 item pertanyaan untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sistem ini dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *kedua* yang menyatakan tata cara pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan sistem dan prosedur suatu pelayanan. Di dapati hasil jawaban 23 responden menjawab sangat setuju, 57 responden menjawab setuju, 13 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai tata cara pegawai dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan sistem dan prosedur suatu pelayanan, mayoritas masyarakat setuju mengenai pertanyaan bahwa tata cara pegawai dalam memberikan pelayanan harus sudah sesuai dengan sistem dan prosedur suatu pelayanan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Waktu Penyelesaian yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Waktu Penyelesaian ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *ketiga* yang menyatakan

pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit. Di dapati hasil dari jawaban responden sebanyak 34 responden menjawab sangat setuju, 47 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit, mayoritas masyarakat setuju dengan pertanyaan yang diberikan bahwa pegawai harus dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Biaya/tarif yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Biaya/tarif ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *keempat* yang menyatakan dalam memberikan suatu pelayanan, pegawai tidak meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku. Di dapati hasil 38 responden menjawab sangat setuju, 43 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai dalam memberikan suatu pelayanan pegawai tidak meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku, mayoritas masyarakat setuju mengenai pertanyaan ini bahwa dalam memberikan suatu pelayanan, pegawai tidak meminta pungutan di luar ketentuan yang berlaku dari kelurahan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk

mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *kelima* yang menyatakan hasil pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan. Di dapati hasil sebesar 38 responden menjawab sangat setuju, 40 responden menjawab setuju, 15 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai hasil pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan peraturan, mayoritas masyarakat setuju bahwa hasil pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat harus sudah sesuai dengan peraturan dari kelurahan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Kompetensi Pelaksana yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Kompetensi Pelaksana ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *keenam* yang menyatakan kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan tugas yang dikerjakan. Di dapati hasil jawaban 35 responden sangat setuju, 46 responden menjawab setuju, 12 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai kemampuan yang dimiliki pegawai sesuai dengan tugas yang dikerjakan, mayoritas masyarakat beranggapan setuju mengenai pertanyaan ini bahwa kemampuan yang dimiliki pegawai harus sesuai dengan tugas yang dikerjakan.



Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Perilaku Pelaksana yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Perilaku Pelaksana ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *ketujuh* yang menyatakan pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah, dan santun terhadap masyarakat agar merasa puas dan nyaman. Di dapati hasil dari jawaban responden sebanyak 45 responden menjawab sangat setuju, 41 responden menjawab setuju, 7 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, ramah, dan santun terhadap masyarakat agar merasa puas dan nyaman, mayoritas masyarakat sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan harus bersikap sopan, ramah, dan santun terhadap masyarakat agar merasa puas dan nyaman sehingga tidak adanya keluhan dari masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Penanganan keluhan, saran dan masukan yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Penanganan keluhan, saran dan masukan ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *kedelapan* yang menyatakan pegawai menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan. Di dapati hasil bahwa 25 responden menjawab sangat setuju, 48 responden menjawab setuju, 20 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak

setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai pegawai menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan, mayoritas masyarakat setuju mengenai pertanyaan ini bahwa pegawai harus dapat menerima keluhan, kritik, saran dan masukan atas pekerjaan yang telah dihasilkan.

Berdasarkan tabel 4.18 dapat dilihat bahwa pada indikator Sarana dan prasarana yang terdiri dari 1 item pertanyaan, untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari item pertanyaan indikator Sarana dan prasarana ini, dapat diuraikan bahwa pada item pertanyaan *kesembilan* yang menyatakan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada kelurahan tertata dengan bersih, rapi dan berfungsi dengan baik. Di dapati hasil sebesar 29 responden menjawab sangat setuju, 50 responden menjawab setuju, 14 responden menjawab ragu-ragu sedangkan tidak ada satu pun responden menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa pada item pertanyaan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada kelurahan tertata dengan bersih, rapi dan berfungsi dengan baik, mayoritas masyarakat setuju bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada pada kelurahan harus tertata dengan bersih, rapi dan berfungsi dengan baik sehingga dapat digunakan baik dengan pegawai kelurahan maupun masyarakat yang akan melakukan pelayanan di kelurahan.

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan melayu kota piring yang telah dianalisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati hasil pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan

masyarakat dalam indikator kepuasan masyarakat terlihat bahwa mayoritas masyarakat setuju, dimana hal ini disimpulkan dengan hasil skor yang mencapai nilai skor sebesar 3,542.



## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan melayu kota piring kota Tanjungpinang.

Dimana analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan.

1. Dalam nilai koefisien regresi variabel Kinerja Pegawai yaitu 0,800. Hal ini menunjukkan jika Kinerja Pegawai mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang pada penelitian ini bernilai positif antara Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pegawai. Maka, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kinerja Pegawai semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.
2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan melayu kota piring yang telah dianalisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati hasil pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam indikator kinerja pegawai terlihat bahwa mayoritas

masyarakat setuju, dimana hal ini disimpulkan dengan hasil skor yang mencapai nilai skor sebesar 3,575.

3. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan melayu kota piring yang telah dianalisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapati hasil pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam indikator kepuasan masyarakat terlihat bahwa mayoritas masyarakat setuju, dimana hal ini disimpulkan dengan hasil skor yang mencapai nilai skor sebesar 3,542.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

- a. Kinerja pegawai dalam pelayanan di kantor Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang diharapkan dapat mempertahankan kinerjanya agar berjalan sesuai dengan yang di harapkan sehingga masyarakat mendapatkan suatu kepuasan dalam suatu pelayanan yang di berikan oleh Kelurahan Melayu Kota Piring Kota Tanjungpinang.
- b. Kinerja pegawai dalam pelayanan di kantor Kelurahan Melayu Kota Piring harus terus meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan. Karena semakin tinggi Kinerja Pegawai semakin tinggi Kepuasan Masyarakat.