

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN
DI KABUPATEN PESISIR BARAT**

***EFFECT OF EMPLOYEE PERFORMANCE AND QUALITY OF
SERVICE ON PUBLIC SATISFACTION IN THE DISTRICT OFFICE
IN THE WEST COAST DISTRICT***

Tina MB Virgawenda¹, Mat Suardi², Ardansyah.

¹Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung
tinabarusman@ubl.ac.id

Dikirim 10 Mei 2020, Direvisi 10 Juli 2020; Disetujui 27 Juli 2020

Abstrak: Esensi pemerintah daerah dalam suatu wilayah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang artinya pemerintah sebagai pelayan publik dituntut untuk “berkinerja” dengan baik sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat baik secara parsial maupun secara simultan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 58 orang masyarakat. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif asosiatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif dan kuantitatif. Secara umum hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat. dan 3) Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat. Implikasi yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah: 1) Hendaknya Kantor Kecamatan lebih meningkatkan pembinaan disiplin pegawai. 2) Hendaknya atasan memotivasi pegawai dengan pemberian sistem *reward and punishment* 3) Hendaknya atasan pada masing-masing kantor kecamatan maupun masyarakat (publik) meningkatkan frekuensi *controlling*, membuat laporan pengaduan melalui kotak saran yang telah disiapkan oleh kantor kecamatan serta pemenuhan fasilitas kerja baik dari segi kualitas dan kuantitas sehingga pelayanan menjadi cepat dan tidak terhambat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik.

Abstract: *The essence of local government in an area is to provide services to the community both in terms of quality and quantity, which means that the government as a public servant is required to “perform” well so that it has an impact on increasing public satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of employee performance and service quality on public satisfaction at the District Office in Pesisir Barat Regency either partially or simultaneously. The data collection techniques in this study were observation, questionnaires and documentation. The population in this study amounted to 58 people. The research method uses an associative descriptive method. In this study the authors used qualitative and quantitative data analysis. In general, the results of this research are as follows: 1) Employee performance has a positive effect on public satisfaction at the District Office in Pesisir Barat Regency, 2) Service quality has a positive effect on public satisfaction at the District Office in Pesisir Barat Regency. and 3) Employee performance and service quality together have a positive effect on public satisfaction at the District Office in Pesisir Barat Regency. The implications that the authors propose in this study are: 1) District offices should further enhance employee discipline development. 2) Superiors should motivate employees by providing a reward and punishment system 3) Superiors at each sub-district office and the community (public) should increase the frequency of control, make complaint reports through the suggestion box prepared by the sub-district office and fulfill work facilities both in terms of quality and quantity so that service becomes fast and unimpeded*

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Public Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Esensi pemerintah daerah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah daerah adalah “*public service*”, pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Mengutip pendapat Puspawati, (2016) **jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Indonesia diindikasikan terlalu *over*, namun kinerja dan pelayanan yang diberikan masih mendapat citra yang buruk dari masyarakat.** Data yang di peroleh dari *Ombudsman* RI periode tahun 2018 menyebutkan masih banyak pengaduan publik (masyarakat) mengenai rendahnya kinerja pegawai dan buruknya pelayanan publik, khususnya pada Pemerintah Daerah

Selain rendahnya kinerja pegawai, fakta yang terjadi hasil observasi penulis pada tanggal 23 September 2019 kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat (Kecamatan Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras) juga di indikasikan masih rendah, misalnya saja ketika masarakat melakukan perekaman administrasi kependudukan (E-KTP, KK, Akta), serta membuat surat keterangan tidak mampu dan rujukan berobat masyarakat harus mengantri karena keterbatasan SDM dan fasilitas kerja, birokrasi pelayanan yang panjang, berbelit-belit, ketidakpastian biaya, waktu pelayanan yang lama serta fasilitas pelayanan yang dirasa kurang nyaman karena kapasitas kursi tunggu yang tidak sebanding dengan jumlah pengguna jasa serta tidak adanya pendingin ruangan. Selanjutnya berdasarkan observasi penulis pada tanggal 23 September 2019, perilaku oknum aparaturnya yang memberikan layanan kepada masyarakat kadang kurang bersahabat, adanya perlakuan yang tidak adil atau diskriminatif dalam pemberian pelayanan.

Berikut data hasil *poling* yang dilakukan di kantor Kecamatan Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras terkait kepuasan publik terhadap kinerja dan pelayanan periode tahun 2018 sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil *Poling* Kantor Kecamatan Terkait Pelayanan periode Tahun 2018

Materi Pertanyaan	Kategori				
	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Waktu tunggu untuk pelayanan	20%	40%	10%	20%	10%
Ketanggapan Petugas dalam melayani	15%	60%	15%	5%	5%
Ketepatan waktu pelayanan	20%	50%	15%	5%	10%
Sikap petugas saat memberikan pelayanan	25%	40%	5%	20%	10%
Fasilitas ruangan pelayanan	30%	40%	10%	10%	10%

Sumber : Kantor Kecamatan Kabupaten Pesisir Barat, 2018

Merujuk tabel hasil *poling* yang dilakukan di 3 (tiga) kantor Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Barat terkait kepuasan publik terhadap kinerja dan pelayanan periode tahun 2018 di atas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan masyarakat “Tidak Puas” terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras, baik dari segi SDM misalnya masyarakat merasa tidak puas karena pegawai kurang responsif, lamban, kurang tanggap, dan ketidakramahan petugas saat memberikan pelayanan, dari segi birokrasi masyarakat merasa tidak puas karena mata rantai birokrasi yang panjang, berbelit-belit dan waktu pelayanan yang lama serta dari segi fasilitas ruangan pelayanan, masyarakat merasa tidak puas karena minimnya kursi ruang tunggu, pendingin ruangan serta kebersihan kamar mandi yang tidak terjaga. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat”.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan, identifikasi masalah, dan fokus masalahnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat?
3. Apakah kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat?

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.

Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teoritis

A. Konsepsi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai menurut Anwar (2010) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Menurut Simamora (2009) mengemukakan kinerja pegawai adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Danang (2013) juga menambahkan kinerja merupakan prestasi seseorang dalam melakukan pekerjaannya mulai dari disiplin waktu bekerja dan pencapaian target maupun kualitas pekerjaannya.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai mengutip pendapat Danang (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Tanggung jawab
Pegawai dalam melaksanakan tugas bersikap jujur, ikhlas, dan tidak pernah menyalahgunakan wewenangnya serta berani menanggung resiko dari tindakan yang dilakukannya.
2. Komitmen
Pegawai berusaha dengan sungguh-sungguh menegakkan ideologi negara Pancasila, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia, Bhinneka Tunggal Ika dan rencana-rencana pemerintah dengan tujuan untuk melaksanakan tugasnya secara berdaya guna dan berhasil guna.
3. Disiplin
Pegawai mentaati peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang berlaku dengan rasa tanggung jawab dan selalu mentaati ketentuan jam kerja serta mampu menyimpan dan/atau memelihara barang-barang milik negara yang dipercayakan kepadanya dengan sebaik-baiknya
4. Kerjasama
Pegawai mampu bekerjasama dengan rekan kerja, atasan, bawahan baik di dalam maupun di luar organisasi serta menghargai dan menerima pendapat orang lain, bersedia menerima keputusan yang diambil secara sah yang telah menjadi keputusan bersama.
5. Pengetahuan

Pegawai memiliki pengetahuan, keterampilan dalam menyelesaikan beban kerja atau tugas pokok dan fungsi yang telah diembankan kepadanya, selain itu pegawai diharapkan memiliki inovasi, kreatifitas dalam menyelesaikan setiap permasalahan kantor.

B. Konsepsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2014) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi publik (masyarakat).

Dalam perkembangan selanjutnya, kesepuluh dimensi tersebut, oleh Parasuraman (2014) dirangkum menjadi hanya 5 (lima) dimensi pokok, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

C. Konsepsi Kepuasan Publik

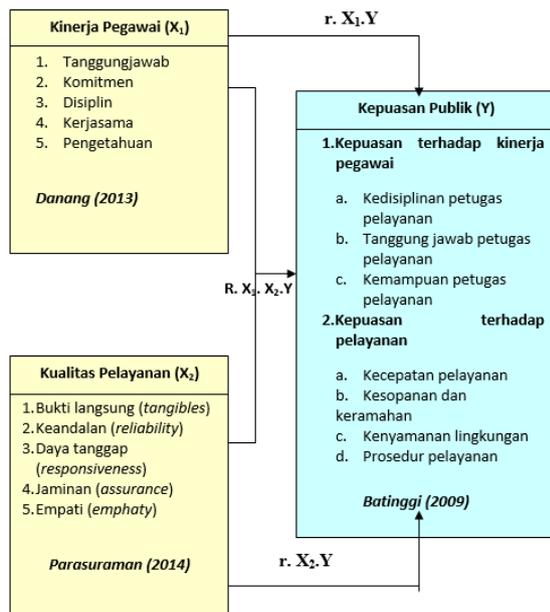
Menurut Kotler, (2009), dalam rangka menciptakan kepuasan publik (masyarakat), produk/jasa yang ditawarkan

harus bermutu dan berkualitas, mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi publik (masyarakat). Kepuasan publi terhadap pelayanan dirangkum oleh Batinggi (2009) menjadi 2 (dua) aspek, pengukuran kepuasan publik/masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap kinerja pegawai
 - a. Kedisiplinan petugas pelayanan
 - b. Tanggung jawab petugas pelayanan
 - c. Kemampuan petugas pelayanan
2. Kepuasan terhadap pelayanan
 - a. Kecepatan pelayanan
 - b. Kesopanan dan keramahan
 - c. Kenyamanan lingkungan
 - d. Prosedur pelayanan

D. Kerangka Penelitian

Ketika membahas masalah birokrasi pemerintah juga tentu tidak lepas dari mekanisme kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat, karena pada dasarnya motif dari birokrasi pemerintah itu sendiri adalah memberikankan kepuasan kepada publik terkait dengan out put kinerja dan pelayan yang prima kepada masyarakat, baik dari segi standarisasi dan kualitas, karena pada dasarnya sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan kinerja dan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat selaku *public service*. Berdasarkan teori-teori, maka dapat dibuat paradigma penelitian pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada kantor kecamatan di kabupaten pesisir barat sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik

E. Hipotesis

Berdasarkan penelitian dan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut yaitu

1. Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
3. Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.

3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh publik/masyarakat yang menggunakan jasa pada 3 (tiga) Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat (Kecamatan

Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras) yang jumlahnya 58 orang. Mengutip pendapat Arikunto (2009), sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti), dengan ketentuan jika subyek yang akan dijadikan responden berjumlah di atas 100 maka diambil sampel 10%-15% atau 20%-25%, namun jika subyek yang akan dijadikan responden berjumlah di bawah 100 maka diambil seluruhnya dan penelitian merupakan penelitian populasi. Berdasarkan pendapat tersebut dikarenakan jumlah subyek yang akan dijadikan responden pada 3 (tiga) Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat (Kecamatan Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras) di bawah 100 atau hanya ada 58 orang, maka diambil seluruhnya dan penelitian ini tidak menggunakan sampel melainkan penelitian dengan menggunakan total populasi.

Data Analisis

Analisis kualitatif yaitu pembahasan dan penguraian terhadap data penelitian dengan menggunakan teori-teori lalu dicarikan jalan pemecahannya. Setiap jawaban yang diberikan pada kuesioner mempunyai skor dan dikelompokkan menjadi 5 kategori menggunakan skala *likert*. Analisis kuantitatif yaitu analisis secara statistik dikarenakan data dikumpul adalah berupa data kuantitatif atau data yang berbentuk angka-angka yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner (Hadi, 2010:96).

1) Regresi Linier Berganda

Analisis untuk mengetahui pengaruh paling dominan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat di gunakan rumus linier berganda dan menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 25.0

2) Koefisien Determinasi

Analisis untuk mengetahui kadar persentase pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat dapat menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 25.0

3) Koefisien Korelasi

Analisis untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat secara parsial yaitu menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 25.0 dengan analisis data pendekatan *product moment* sedangkan secara simultan yaitu menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 25.0 dengan analisis data koefisien korelasi ganda.

4) Uji Hipotesis

Analisis untuk menguji kebenaran hipotesis secara parsial digunakan uji t sedangkan Analisis untuk menguji kebenaran hipotesis secara simultan menggunakan uji F atau Anova menggunakan bantuan program *software* SPSS versi 25.0 dimana jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima atau Ho ditolak dan Ha diterima.

4. Hasil

A. Analisis Data Kualitatif

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	42-50	Sangat Baik	5	8,7
2	34-41	Baik	12	20,7
3	26-33	Cukup Baik	14	24,1
4	18-25	Tidak Baik	23	39,6
5	10-17	Sangat Tidak Baik	4	6,9
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Secara keseluruhan responden memberikan persepsi dan penilaian bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat dalam kategori “Tidak Baik” karena hasil sebaran jawaban responden dominan pada interval 18-25 atau 23 orang (39,6%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	42-50	Sangat Baik	5	8,7
2	34-41	Baik	6	10,3
3	26-33	Cukup Baik	6	10,3
4	18-25	Tidak Baik	29	50,0
5	10-17	Sangat Tidak Baik	12	20,7
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Secara keseluruhan responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat dalam kategori “Tidak Baik” karena hasil sebaran jawaban responden dominan pada interval 18-25 atau 29 orang (50,0%) yang menyatakan kualitas pelayanan tidak baik.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Publik

No	Interval Kelas	Kategori	Frekuensi	%
1	42-50	Sangat Puas	4	6,9
2	34-41	Puas	3	5,2
3	26-33	Cukup Puas	6	10,3
4	18-25	Tidak Puas	27	46,6
5	10-17	Sangat Tidak Puas	18	31,0
		Jumlah	58	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

1. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan

kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

2. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

3. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

4. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini

dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

5. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

6. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

7. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat

dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

8. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

9. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

10. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat

kategori “Tidak Puas”. Hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden dominan pada interval 18-25,. dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik.

B. Analisis Data Kuantitatif

11. Uji Hipotesis Secara Parsial

Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Tabel 5. Uji Hipotesis Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,716	4,435		,387	,701
Kinerja pegawai	,452	,142	,420	3,177	,003
Kualitas pelayanan	,501	,143	,463	3,500	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan publik

Uji Hipotesis kinerja pegawai terhadap kepuasan publik

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t hitung variabel kinerja pegawai sebesar 3,177 dengan tingkat signifikan 0,003, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan publik, dengan demikian Hipotesis pertama, ”Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat”, diterima.

Uji Hipotesis kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik

Berdasarkan uji hipotesis diatas didapat t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 3,500 dengan tingkat signifikan 0,001, karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik,

12. Uji Hipotesis Secara Simultan :Anova

Uji Anova (uji F) ini digunakan untuk menguji variabel independen secara keseluruhan berpengaruh terhadap variabel

bebas, jika nilai sig < 0,05 maka hipotesis yang diajukan diterima.

Tabel 6. Uji Hipotesis Secara Simultan ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	810.207	2	5.104	23.771	.000 ^a
Residual	45.336	55	17.042		
Total	1355.543	57			

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, Kinerja pegawai
b. Dependent Variabel: Kepuasan publik

Berdasarkan Uji anova atau F tes di dapat F hitung sebesar 23,771 dengan tingkat signifikan 0,000. karena *probability* atau tingkat signifikan jauh lebih kecil dari 0,05 maka kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan publik. Dengan demikian Hipotesis ketiga “Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.” diterima.

5. Kesimpulan dan Implikasi

A. Kesimpulan

1. Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.
3. Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka saran yang penulis ajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kriteria penilaian perindikator kinerja pegawai didapat indikator “disiplin” yang terkecil dibandingkan indikator lain oleh karena itu hendaknya Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat (Kecamatan Pesisir

Selatan, Kecamatan Ngambur dan Kecamatan Ngaras) lebih meningkatkan disiplin kerja pegawai.

2. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator kualitas pelayanan didapat indikator “Daya tanggap (*responsiveness*)” yang terkecil dibandingkan indikator lain, untuk meningkatkan daya tanggap pegawai dalam melaksanakan pekerjaan hendaknya atasan memotivasi pegawai dengan pemberian sistem *reward and funishment*,
3. Berdasarkan kriteria penilaian per indikator kepuasan publik didapat indikator “Kecepatan pelayanan dan Prosedur pelayanan” yang cenderung terkecil dibandingkan indikator lain, untuk meningkatkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat hendaknya atasan pada masing-masing kantor kecamatan maupun masyarakat (publik) meningkatkan frekuensi *controlling*, membuat laporan pengaduan melalui kotak saran yang telah disiapkan oleh kantor kecamatan serta pemenuhan fasilitas kerja baik dari segi kualitas dan kuantitas sehingga pelayanan menjadi cepat dan tidak terhambat. selain itu masyarakat hendaknya melaporkan ke instansi yang berwenang jika terdapat penyimpangan-penyimpangan prosedur pelayanan di kantor kecamatan.

6. Keterbatasan

Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Pesisir Barat penelitiannya

dilaksanakan di 3 (tiga) Kecamatan yaitu Kecamatan Pesisir Selatan, Kecamatan Ngambu dan Kecamatan Ngaras yang mewakili 11 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pesisir Barat, Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan jasa pelayan di 3 (tiga) Kantor Kecamatan Kabupaten pesisir Barat yang berjumlah 58 orang. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan publik, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik, dan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara bersama –sama berpengaruh terhadap kepuasan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreasen, 2009. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian Jilid 1*. PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Anwar, P, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta, Gramedia.
- Arikunto, S, 2009, *Metode Penelitian Statistik*, Jakarta, Grasindo.
- Batinggi, A, 2009. *Manajerial Pelayanan Umum*, Jakarta. Universitas Terbuka.
- Danang, S, 2013, *Sumber Daya Manusia Cetakan-1*, Yogyakarta, CAPS.
- Hadi, S, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. Rineka Karya
- Irawan, H. 2014. *Kualitas Layanan (Service Quality)*. Media Pressindo, Yogyakarta.
- Kotler P dan Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Salemba Empat.
- Pasuraman, 2014, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Purnama, N. 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Ekonisia, Yogyakarta.
- Puspawati, 2016, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Simamora, H, 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Tjiptono, F. 2012. *Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik*. Jakarta, Nimas Multima.
- Wyckof, 2014, *Managing Services Companies: Strategies for Success*, England, Addison Wesley, Publishing. Jakarta, Gramedia.