

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN PAKANSARI  
KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

**STRATEGY FOR IMPROVING THE PUBLIC SERVICE PERFORMANCE OF  
COMMUNITY SATISFACTION IN THE PAKANSARI SUB-DISTRICT OFFICE,  
CIBINONG SUB-DISTRICT, BOGOR DISTRICT**

**Irmawati<sup>1</sup>, Abubakar Iskandar<sup>2\*</sup>, Agus Suarman Sudarsa<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Magister Administrasi Publik, Sekolah Pascasarjana, Universitas Djuanda, Jl. Tol Ciawi No. 1 Bogor 16720

\*Korespondensi: Abubakar Iskandar. Email: abu1958@yahoo.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is: To find out the Pakansari Kelurahan Government's Strategy on Community Satisfaction, How is the Implementation of Employee Performance in the Pakansari Kelurahan Office on community satisfaction, and what types of services are being carried out by the Pakansari Kelurahan office for community satisfaction. This research is a quantitative and qualitative method. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation, while a sample of 46 people, while data analysis was done through flow models, correlations and community perceptions. Research shows 15.2 percent follow training, research shows 15.2 percent make work plans while. Research shows 61.1 per cent of KTP services are on time. Research shows 100.0 per cent of KK services are on time, Research shows 97.2 per cent of certificate services were born on time, Research shows 100.0 per cent of business permit services are on time. Research shows 88.9 per cent of BPJS services are on time, while 11.1 per cent are not on time. Research shows that 100 per cent of mail services move on time. Research shows 86.1 per cent of services on buying and selling certificates on time.*

*Key Word: strategy, performance, satisfaction, employees, society.*

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah: Mengetahui Strategi Pemerintah Kelurahan Pakansari Terhadap kepuasan masyarakat, Bagaimana Pelaksanaan Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Pakansari terhadap kepuasan masyarakat, dan jenis pelayanan apa saja yang dilakukan kantor Kelurahan Pakansari untuk kepuasan masyarakat. Penelitian ini metode kuantitatif dan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan sampel sebanyak 46 orang, sedangkan analisa data dilakukan melalui model alir, korelasi dan persepsi masyarakat. Penelitian menunjukkan 15,2 persen mengikuti diklat, Penelitian menunjukkan 15,2 persen membuat rencana kerja sedangkan. Penelitian menunjukkan 61,1 persen pelayanan KTP tepat waktu. Penelitian menunjukkan 100,0 persen pelayanan KK tepat waktu, Penelitian menunjukkan 97,2 persen pelayanan surat keterangan lahir tepat waktu, Penelitian menunjukkan 100,0 persen pelayanan ijin usaha tepat waktu. Penelitian menunjukkan 88,9 persen pelayanan BPJS tepat waktu, sedangkan 11,1 persen tidak tepat waktu. Penelitian menunjukkan 100 persen pelayanan surat pindah tepat waktu. Penelitian menunjukkan 86,1 persen pelayanan surat keterangan jual beli tepat waktu.

Kata kunci: strategi, kinerja, kepuasan, pegawai, masyarakat.

## PENDAHULUAN

Dalam reformasi pelayanan publik, penting untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada dalam pelayanan birokrasi. Mengapa jenis pelayanan birokrasi perlu diidentifikasi? Hal ini dikarenakan Kantor Kelurahan Pekansari menghadapi keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan ini berdampak pada pola pelayanan yang dianggap rumit oleh sebagian masyarakat.

Dalam konteks ini, penting untuk mengenali jenis pelayanan birokrasi yang dihadapi dan menganalisis prosedur yang diterapkan. Dengan pemahaman yang mendalam tentang masalah dan kekurangan dalam pelayanan tersebut, dapat dilakukan upaya perbaikan dan peningkatan. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan prosedur, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Melalui identifikasi masalah dan evaluasi terhadap pola pelayanan birokrasi yang rumit, langkah-langkah dapat diambil untuk mengoptimalkan kinerja Kantor Kelurahan Pekansari. Dengan melakukan reformasi yang tepat, diharapkan dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga untuk mendapatkan pelayanannya dan dapat menyelesaikan segala persoalan yang dihadapi oleh masyarakat akan dapat diselesaikan. Kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan birokrasi menyebabkan masyarakat tidak puas atas prosedur yang panjang dan berbelit-belit dari birokrasi pemerintahan itu (Gatot Pramuka, 2010). Untuk menghindari ketidakpuasan masyarakat inilah kemudian ada tuntutan untuk

mereformasi birokrasi melalui peningkatan kinerja pegawai. Mangkunegara (2001) juga menjelaskan bahwa kinerja seseorang pegawai tidak hanya terbatas pada hasil kerja yang dicapai, tetapi juga mencakup kemampuan untuk efektif berkolaborasi dengan anggota tim lainnya, mengikuti prosedur yang ditetapkan, serta mampu mengatasi tantangan dan menghasilkan solusi yang inovatif. Selain itu, kinerja yang baik juga dapat mencerminkan tingkat motivasi dan komitmen individu terhadap pekerjaannya, serta kemampuan untuk mengembangkan diri melalui peningkatan keterampilan dan pengetahuan yang relevan. Peningkatan kinerja pada dasarnya ingin mengubah image negatif dan digantikan dengan suatu tatanan pemerintahan dalam membangun kinerja yang lebih baik. Peningkatan kinerja pegawai sebagai upaya pelayanan administrasi, pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, Transparansi, Akuntabel, Kredibilitas, bertanggung jawab, dan pendekatan adil dalam memberikan layanan publik yang lebih baik memiliki dampak positif dalam menciptakan rasa keadilan dan kesetaraan dalam masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang setara dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat, konsep peningkatan kinerja berpotensi mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi yang ada. Misalnya, di beberapa negara, penerapan program peningkatan kinerja dalam sektor pendidikan memungkinkan akses pendidikan yang adil bagi semua anak, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka. Hal ini berdampak pada peningkatan kesempatan dan mobilitas sosial bagi generasi mendatang (Falih Suaedi, 2010).

Selain itu, konsep peningkatan kinerja juga mampu menciptakan lingkungan pemerintahan yang lebih terbuka, jujur, dan transparan. Dengan mendorong akuntabilitas dan pengawasan yang lebih ketat, pemerintahan dapat mengurangi praktik korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Sebagai contoh, beberapa negara telah berhasil mengimplementasikan sistem pemerintahan yang lebih transparan dengan menggunakan teknologi digital dan platform online untuk memantau dan melaporkan kinerja pelayanan publik. Ini menghasilkan kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pemerintah dan mengurangi kesempatan terjadinya tindakan korupsi. Dengan demikian, konsep peningkatan kinerja yang adil dalam memberikan layanan publik tidak hanya menciptakan pemerintahan yang jujur dan transparan sesuai dengan aspirasi masyarakat, tetapi juga mengurangi kesenjangan sosial dan ekonomi serta mengurangi praktik korupsi melalui upaya membangun keadilan dan akuntabilitas dalam sistem pemerintahan.

### **Strategi**

Strategi adalah pendekatan umum yang digunakan oleh masyarakat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, melalui rencana, taktik, dan metode. Pendekatan strategis melibatkan implementasi gagasan, perencanaan, dan pelaksanaan aktivitas dalam periode waktu tertentu. Tujuan strategi adalah untuk mencapai keuntungan kompetitif dengan mengelola kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman internal dan eksternal perusahaan. Manajemen strategis melibatkan pengambilan keputusan dan tindakan yang mengarah pada perumusan dan implementasi strategi, dengan tujuan mencapai tujuan organisasi (Pearce dan Robinson dalam Sedarmayanti, 2016).

Menurut Porter (1980), strategi memiliki peran krusial dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Dalam penelitiannya tentang persaingan industri, Porter menekankan pentingnya penggunaan strategi untuk menghadapi persaingan dan mencapai posisi unik di pasar. Ia mengidentifikasi berbagai pendekatan strategis yang dapat diterapkan untuk mencapai keunggulan kompetitif, seperti pemilihan segmen target yang tepat, fokus pada biaya rendah atau diferensiasi produk, dan pengembangan keunggulan kompetitif melalui pengelolaan rantai nilai.

Selain itu, penelitian oleh Mintzberg et al. (1998) menggarisbawahi pentingnya proses perumusan dan implementasi strategi. Mereka menekankan bahwa strategi tidak hanya terbatas pada perencanaan, tetapi melibatkan interaksi kompleks antara pemimpin, pengambilan keputusan, dan praktisi di dalam organisasi. Proses manajemen strategis yang baik melibatkan analisis situasi yang mendalam, pengambilan keputusan yang cerdas, serta komunikasi dan koordinasi yang efektif.

Dengan demikian, pendekatan strategis dan penggunaan strategi memiliki peranan penting dalam mencapai keunggulan kompetitif dan kesuksesan organisasi. Melalui perumusan dan implementasi strategi yang tepat, organisasi dapat mengelola faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja mereka, mengantisipasi perubahan lingkungan, dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Ilyas (1993), kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari kerja seorang pegawai, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat terlihat dalam bentuk penampilan individu maupun kelompok. Terjemahan kata "performance" dalam bahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia seringkali berbeda-beda, dan belum ada standar resmi yang

ditetapkan. Beberapa terjemahan yang digunakan antara lain: unjuk kerja, kinerja, hasil karya, karya, pelaksanaan kerja, dan hasil pelaksanaan kerja. Ilyas (1999) menggunakan terjemahan "unjuk kerja" untuk kata "performance".

Menurut The Scribner-Bantam English Dictionary, sebuah kamus terbitan Amerika dan Kanada pada tahun 1979 (dalam Prawirosentono, 1991), kata "kinerja" berasal dari akar kata "to form" yang memiliki beberapa makna sebagai berikut: 1) Melakukan, menjalankan, melaksanakan suatu tindakan; 2) Memenuhi atau menjalankan kewajiban atau nazar; 3) Menggambarkan suatu karakter dalam permainan; 4) Menggambarkan dengan menggunakan suara atau alat musik; 5) Melaksanakan atau menyelesaikan suatu tugas; 6) Melakukan peran dalam sebuah permainan; 7) Memainkan atau menampilkan musik; dan 8) Melakukan apa yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja (performance) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dengan tujuan mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan moral dan etika. Selain itu, kinerja juga diartikan sebagai hasil kerja individu pegawai, proses manajemen, atau keseluruhan organisasi yang dapat ditunjukkan dengan bukti konkret dan dapat diukur dengan membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan.

Ilyas (1993) menyatakan bahwa kinerja adalah penampilan hasil kerja pegawai baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Kinerja dapat terjadi pada tingkat individu maupun kelompok. Kinerja organisasi

merupakan hasil dari interaksi kompleks dan agregasi kinerja individu di dalamnya. Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu, perlu dilakukan penelitian terhadap teori kinerja. Secara umum, faktor fisik dan non-fisik memiliki pengaruh yang signifikan. Kondisi lingkungan fisik dapat mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga dapat memengaruhi faktor lingkungan non-fisik yang berfungsi dalam konteks kinerja.

### **Kepuasan Masyarakat**

Pada dasarnya, kepuasan terkait dengan pemenuhan kebutuhan individu, baik secara materiil maupun non-materiil, yang dapat diukur melalui pendekatan psikologi atau ekonomi. Dengan kata lain, ketika kebutuhan seseorang terpenuhi, mereka akan merasa puas, begitu juga sebaliknya. Tjiptono (1996) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki potensi untuk menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

Pandangan di atas, yang ditegaskan oleh Schnaars sebagaimana yang disebutkan oleh Tjiptono, menyatakan bahwa tujuan utama dari bisnis atau usaha adalah untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Schnaars juga menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki beberapa manfaat, seperti terjalinnya hubungan harmonis antara pelanggan dan perusahaan, memberikan dasar yang baik untuk pembelian atau penggunaan ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan, serta munculnya rekomendasi dari mulut ke mulut, yang semuanya menguntungkan perusahaan.

Dalam konteks ini, Kotler yang dikutip oleh Tjiptono mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah

tingkat emosi yang dirasakan oleh seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif. Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa metode kuantitatif merujuk pada pendekatan penelitian yang didasarkan pada pospositivisme, yang digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu, sedangkan metode kualitatif merujuk pada suatu prosedur pemecahan masalah yang melibatkan deskripsi keadaan subjek atau objek yang diamati secara langsung di lapangan tanpa rekayasa atau skenario dari peneliti atau masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Pakansari, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat, pada bulan Januari 2020.

Data yang digunakan termasuk data utama dan data sekunder. Data utama diperoleh dari partisipan yang menjadi responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui sumber seperti Kantor dan Dinas terkait. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data penelitian ini mencakup analisis model aliran, analisis korelasi, dan analisis persepsi responden. Rancangan model aliran komponen-komponen analisis data menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif, yang melibatkan teknik analisis isi melalui reduksi data, tampilan data, dan verifikasi/penarikan kesimpulan secara simultan (Miles dan Huberman, 1992). Terakhir, analisis korelasi dapat diartikan sebagai pengamatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Hubungan antara dua variabel dapat dikategorikan menjadi tiga jenis,

yaitu: (1) korelasi langsung (korelasi positif), yang menunjukkan perubahan variabel yang satu diikuti oleh perubahan variabel lainnya dengan arah yang sama; (2) korelasi terbalik (korelasi negatif), yang menunjukkan perubahan variabel yang satu diikuti oleh perubahan variabel lainnya dengan arah yang berlawanan; dan (3) korelasi nol, yang menunjukkan tidak adanya hubungan teratur antara kedua variabel tersebut (Arif Pratisto, 2004). Berdasarkan definisi di atas, teknik korelasi Product Moment dapat digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana :

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi
- $n$  : Jumlah sampel
- $x_i$  : Skor item
- $y_i$  : Skor total
- $(\sum x)^2$  : Kuadrat jumlah skor item
- $\sum x^2$  : Jumlah kuadrat skor item
- $\sum y^2$  : Jumlah kuadrat skor total
- $(\sum y)^2$  : Kuadrat jumlah skor total

### Rancangan Analisa Persepsi Responden

Menyangkut pertanyaan tentang persepsi responden tentang kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat digunakan skala likert dengan interval 1-5.

**Tabel 1. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat

0,80 – 1,000	Sangat Kuat
--------------	-------------

Sumber: Sugiyono, 2010

Oleh karena kriteria penilaian menggunakan skala Likert (Muller, 1992) maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor terbesar} - \text{Skor terkecil}}{\text{Jumlah Skor}}$$

$$5 - 1/5 = 4/5 = 0.8$$

Dari kriteria penilaian skala Likert tersebut maka dirumuskan nilai dan kriteria penilaian seperti pada table 2 dibawah ini

**Tabel 2. Penilaian Untuk Angket**

Nilai	Kriteria Penilaian	Keterangan
4,3 – 5	Sangat Baik	A
3,5 – 4,2	Baik	B
2,7 – 3,4	Cukup	C
1,9 – 2,6	Buruk	D
1 – 1,8	Sangat Buruk	E

Sumber: Sugiyono, 2010

Selanjutnya dianalisis dengan teknik analisis **Weight Mein Score (WMS)**, dengan rumus:

$$M = \frac{\sum f(x)}{n}$$

Dimana :

M = Perolehan angka penafsiran  
(Media/Angka)

f = Frekuensi jawaban

x = Pembobotan

$\sum$  = Penjumlahan

n = Jumlah responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Strategi Peningkatan Kinerja

Strategi peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Pakansari Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, dilakukan melalui beberapa cara yaitu peningkatan kompetensi pegawai dan partisipasi dalam pendidikan dan pelatihan (Diklat). Adapun kesesuaian kompetensi pegawai dengan bidang tugas dapat digambarkan pada tabel berikut.

**Tabel 3. Jawaban Responden tentang Kesesuaian Kompetensi dalam Pekerjaan**

Alternatif Jawaban	F	(x)	f (x)	$M = \frac{\sum f(x)}{n}$
Sangat Perlu	0	5	0	39 / 10
Perlu	9	4	36	
Cukup Perlu	1	3	3	
Tidak Perlu	0	2	0	
Sangat Tidak Perlu	0	1	0	
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>		<b>39</b>	<b>3,9</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas maka jawaban responden terhadap pernyataan tentang kesesuaian kompetensi dalam pekerjaan diperoleh angka penafsiran 3,9, maka berdasarkan kriteria penilaian masuk dalam kategori "baik". Hasil penelitian menunjukkan bahwa 15,2 persen mengatakan pernah mengikuti diklat dan 6,6 persen belum mengikuti diklat. Diklat yang pernah diikuti adalah: diklat PIM IV, pengendalian keamanan, Perencanaan dan Pelaporan, Penyusunan LAKIP, Kepemimpinan, Sensus Peternakan, Sensus Ekonomi 2006, Sensus Penduduk 2010, Sensus Pertanian 2013, kependudukan. Penelitian menunjukkan 5 responden mengatakan sangat sesuai diklat yang diberikan, sedangkan 4 responden mengatakan sesuai.

Berdasarkan Tabel 4 di bawah ini maka jawaban responden terhadap pernyataan tentang kesesuaian bidang tugas dengan diklat yang diikuti diperoleh angka penafsiran 3,3, maka berdasarkan kriteria penilaian masuk dalam kategori “cukup baik”. Sesuai jawaban di atas maka informasi yang diperoleh dari responden yaitu 13,0 persen mengatakan memperoleh penghargaan ketika mengikuti diklat, sedangkan 8,7 persen mengatakan tidak memperoleh penghargaan karena tidak ikut diklat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan yang diterima dari diklat tersebut adalah promosi jabatan, memperoleh sertifikat, kenaikan jabatan, mendapat ucapan selamat atas penghargaan yang diperoleh dan memperoleh tanda penghargaan.

**Tabel 4. Jawaban Responden tentang Kesesuaian Bidang Tugas dengan Diklat**

Alternatif Jawaban	F	(x)	f (x)	$M = \frac{\sum f(x)}{n}$
Sangat sesuai	2	5	10	33 /10
Sesuai	5	4	20	
Kurang sesuai	0	3	0	
Tidak sesuai	0	2	0	
Sangat tidak sesuai	3	1	3	
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>		<b>33</b>	<b>3,3</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Sesuai jawaban di atas maka informasi yang diperoleh dari responden yaitu 13,0 persen mengatakan memperoleh penghargaan ketika mengikuti diklat, sedangkan 8,7 persen mengatakan tidak memperoleh penghargaan karena tidak ikut diklat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penghargaan yang diterima dari diklat tersebut adalah promosi jabatan, memperoleh sertifikat, kenaikan jabatan, mendapat ucapan selamat atas penghargaan yang diperoleh dan memperoleh tanda penghargaan.

**Kinerja**

Hasil penelitian menunjukkan 15,2 persen mengatakan selalu membuat rencana kerja sedangkan 6,5 persen mengatakan tidak membuat rencana kerja. Sesuai jawaban responden yang mengatakan selalu membuat rencana kerja diperoleh informasi 3 responden mengatakan membuat rencana kerja setiap hari dan 2 responden mengatakan setiap bulan. Secara rinci dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini. Berdasarkan Tabel 5 di bawah ini maka jawaban responden terhadap pernyataan tentang frekuensi membuat rencana kerja diperoleh angka penafsiran 2,9, maka berdasarkan kriteria penilaian masuk dalam kategori “cukup baik”.

**Tabel 5. Jawaban Responden tentang Frekuensi Rencana Kerja**

Alternatif Jawaban	F	(x)	f (x)	$M = \frac{\sum f(x)}{n}$
Setiap hari	3	5	15	29 /10
Setiap minggu	1	4	4	
Setiap bulan	2	3	6	
Setiap semester	0	2	0	
Setahun sekali	4	1	4	
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>		<b>29</b>	<b>2,9</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Sesuai penjelasan tersebut di atas maka sesuai rencana kerja yang telah dibuat, maka kemudian ditanya berapa beban kerja yang diberikan oleh atasan bapak dan ibu? Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata beban kerja yang diberikan oleh atasan adalah 3 (tiga) beban kerja kerja sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai. Beban kerja tersebut sesuai dengan kesepakatan antara pegawai dengan atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk lebih jelas tentang kesepakatan kerja tersebut dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 6. Jawaban Responden tentang Kesepakatan Kerja Dalam Hari/Minggu/Bulan**

Alternatif Jawaban	F	(x)	f (x)	$M = \frac{\sum f(x)}{n}$
Setiap hari	8	5	40	46 / 10
Setiap minggu	1	4	4	
Setiap bulan	0	3	0	
Setiap semester	1	2	2	
Setahun sekali	0	1	0	
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>		<b>46</b>	

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel 6 di atas maka jawaban responden terhadap pernyataan tentang kesepakatan kerja dalam setiap hari/minggu/bulan diperoleh angka penafsiran 4,6, maka berdasarkan kriteria penilaian masuk dalam kategori "sangat baik". Oleh karena yang telah disepakati untuk dikerjakan baik dalam sehari, seminggu atau setiap bulan adalah sebagai tugas pokok maka tidak ada biaya karena sudah digaji oleh negara. Kecuali jika pekerjaan tersebut diselesaikan diluar jam kantor maka diberikan biaya lembur sebagai imbalan atas pekerjaan yang diselesaikan diluar jam kantor.

### **Kepuasan Masyarakat Pelayanan KTP**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61,1 persen mengatakan pelayanan KTP tepat waktu sedangkan 38,9 persen mengatakan pelayanan KTP tidak tepat waktu

### **Pelayanan Kartu Keluarga (KK)**

Hasil penelitian menunjukkan 100,0 persen mengatakan pelayanan KK tepat waktu.

### **Surat Keterangan Lahir**

Hasil penelitian menunjukkan 97,2 persen mengatakan pelayanan surat keterangan lahir tepat waktu, sedangkan 2,8 persen mengatakan

pelayanan surat keterangan lahir tidak tepat waktu.

### **Surat Keterangan Ijin Usaha**

Hasil penelitian menunjukkan 100,0 persen mengatakan pelayanan ijin usaha tepat waktu.

### **Pelayanan BPJS**

Hasil penelitian menunjukkan 88,9 persen mengatakan pelayanan BPJS tepat waktu, sedangkan 11,1 persen mengatakan pelayanan BPJS tidak tepat waktu

### **Surat Keterangan Pindah Domisili**

Hasil penelitian menunjukkan 100 persen mengatakan pelayanan surat pindah domisili tepat waktu.

### **Surat Akte Jual Beli**

Hasil penelitian menunjukkan 86,1 persen mengatakan pelayanan Akte jual beli tepat waktu, sedangkan sebanyak 13,9 persen mengatakan pelayanan surat keterangan jual beli tidak tepat waktu.

### **Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Petugas**

Beberapa faktor yang dipandang mempengaruhi kepuasan warga adalah kompetensi pegawai, keikutsertaan pegawai pada diklat, rencana kerja yang dibuat oleh pegawai, beban kerja yang dimiliki pegawai. Adapun analisis korelasi sejumlah faktor yang mempengaruhi kepuasan warga seperti dijelaskan dibawah ini. Angka koefisien korelasi adalah 0,946 artinya hubungan antara beban kerja pegawai dan kompetensi pegawai sangat erat. Koefisien korelasi bertanda (+) artinya hubungan beban kerja pegawai dengan kompetensi pegawai searah sehingga jika kompetensi pegawai ditempatkan secara proporsional di kelurahan pakansari ini secara signifikan maka

beban kerja yang dimiliki pegawai akan dilaksanakan secara baik.

**Tabel 7. Tabel Hasil Korelasi**

Correlations						
		Kompetensi pegawai	Diklat	Rencana kerja	Beban kerja	Kepuasan warga
Kompetensi pegawai	A	1	.494	.373	.946**	.218
	B		.147	.289	.000	.545
	C	10	10	10	10	10
Diklat	A	.494	1	-.102	.436	-.127
	B	.147		.779	.208	.728
	C	10	10	10	10	10
Rencana kerja	A	.373	-.102	1	.295	.680
	B	.289	.779		.408	.030
	C	10	10	10	10	10
Beban kerja	A	.946**	.436	.295	1	.048
	B	.000	.208	.408		.896
	C	10	10	10	10	10
Kepuasan warga	A	.218	-.127	.680	.048	1
	B	.545	.728	.030	.896	
	C	10	10	10	10	36

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian, 2020

Ket.:

A: Pearson Correlation

B: Sig. (2-tailed)

C: N

Angka koefisien korelasi adalah 0,680 artinya hubungan antara kepuasan warga dengan rencana kerja pegawai cukup erat.. Koefisien korelasi bertanda (+) artinya hubungan rencana kerja pegawai dengan kepuasan warga searah sehingga jika rencana kerja dilakukan oleh pegawai secara teratur dan baik di kelurahan pakansari ini maka secara signifikan akan berpengaruh terhadap kepuasan warga dalam mengurus berbagai keperluan seperti pengurusan KTP, KK, Surat keterangan pindah, surat keterangan lahir, surat keterangan jual beli dan surat keterangan ijin usaha.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pegawai yang bekerja ditempatkan sesuai kompetensi keilmuan/keahlian. Hal ini sesuai dengan jawaban responden terhadap pernyataan tentang kesesuaian kompetensi dalam pekerjaan diperoleh angka penafsiran 3,9, yang masuk dalam kategori "baik". Jawaban responden ini diperkuat dengan partisipasi dalam diklat oleh instansi terkait. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 15,2 persen mengatakan pernah mengikuti diklat dan sebanyak 6,6 persen belum pernah mengikuti diklat. Hasil penelitian juga menunjukkan sebanyak 15,2 persen selalu membuat rencana kerja sedangkan 6,5 persen mengatakan tidak membuat rencana kerja. Rata-rata beban kerja yang diberikan oleh atasan adalah 3 (tiga) beban kerja sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai. Beban kerja tersebut sesuai dengan kesepakatan antara pegawai dengan atasan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Hasil penelitian menunjukkan 61,1 persen mengatakan pelayanan KTP tepat waktu sedangkan 38,9 persen mengatakan tidak tepat waktu.. Penelitian juga menunjukkan 100,0 persen mengatakan pelayanan KK tepat waktu. Penelitian juga menunjukkan 97,2 persen mengatakan pelayanan surat keterangan lahir tepat waktu, sedangkan 2,8 persen mengatakan tidak tepat waktu. Penelitian juga menunjukkan 100,0 persen mengatakan pelayanan ijin usaha tepat waktu, Penelitian juga menunjukkan 88,9 persen mengatakan pelayanan BPJS tepat waktu, sedangkan 11,1 persen tidak

tepat waktu. Kemudian penelitian juga menunjukkan 100 persen mengatakan pelayanan surat pindah domisili tepat waktu, Penelitian juga menunjukkan 86,1 persen mengatakan pelayanan surat keterangan jual beli tepat waktu, sedangkan 13,9 persen mengatakan tidak tepat waktu.

- c. Angka koefisien korelasi 0,946 artinya hubungan antara beban kerja pegawai dan kompetensi pegawai sangat erat sehingga jika kompetensi pegawai ditempatkan secara proporsional maka beban kerja yang dimiliki pegawai akan dilaksanakan secara baik. Angka koefisien korelasi 0,680 artinya hubungan antara kepuasan warga dengan rencana kerja pegawai cukup erat sehingga jika rencana kerja dilakukan oleh pegawai secara bteratur dan baik di kelurahan pakansari ini maka secara signifikan akan berpengaruh terhadap kepuasan warga dalam mengurus berbagai keperluan seperti pengurusan KTP, KK, Surat keterangan pindah, surat keterangan lahir, surat keterangan jual beli dan surat keterangan ijin usaha

### SARAN

Adapun saran dari pada penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu

- Peningkatan kinerja pegawai perlu melibatkan berbagai kegiatan produktif dan ilmiah
- Penilaian prestasi kerja perlu dilakukan dengan metode SKP (Sasaran Kinerja Pegawai)
- Pelayanan terhadap berbagai kebutuhan dan keperluan

masyarakat hendaknya diprioritaskan.

- d. Pelayanan harus bersifat obyektif, jujur, adil, transparan dan bertanggungjawab.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ambar Teguh dalam Fali Suhadi, 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Huberman, .A.M, dan Miles M.B. 1992. *Qualitative Data Analysis*, UI Publisher, Jakarta
- Ilyas, Y., 1993, *Kinerja (Teori dan Penilaian)*, Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi. Kesehatan FKM
- Muller, 1992. *Mengukur Sikap Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan Ketujuh, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya*, Bandung.
- Pratisto, A, 2004. *Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12*. PT. Elek Media Komputindo, Jakarta
- Prawirosentono, Suryadi. 1991. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE. Pandey, M. I.
- Pramuka, Gatot, dkk, 2010. *Modul Aplikasi Elektronik Governance: Studi Kasus di Berbagai Daerah*. Laporan Penelitian Tidak Dipublikasikan
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Statistik*, Alfabeta, Bandung
- Sedarmayanti, 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bandung RefikaAditama
- Tjiptono, Fendy, 1996. *Management Jassa*, Yoyakarta: Andi