

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT OLEH UPTD BINA MARGA KECAMATAN CIJULANG KABUPATEN PANGANDARAN

Oleh

KIKI ENDAH

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan
FISIP Universitas Galuh Ciamis

Abstrak

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : 1) Bagaimana kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran? 2) Bagaimana kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran? Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah dilaksanakan dengan cukup sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket dengan skor sebesar 274,75 yaitu berada pada kategori cukup baik, artinya bahwa pegawai UPTD Bina Marga sudah menjalankan kinerjanya dengan cukup. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bahwa pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah melaksanakan kinerjanya dengan cukup baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi pada saat dilapangan ini terjadi karena keterbatasan-keterbatasan yang ada baik secara personal maupun secara organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang dalam melaksanakan kinerjanya masih terdapat kekurangan seperti perbaikan jalan dan perbaikan jembatan yang belum selesai seluruhnya. Kepuasan masyarakat oleh UPTD Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah sesuai dengan ukuran kepuasan. Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket di dapat skor sebesar 290,33 berada pada kategori cukup baik dan apabila di persentasekan di dapat sebesar 59,25% termasuk cukup baik. Artinya bahwa pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah melakukan pekerjaannya untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bahwa masyarakat merasa sudah merasa cukup puas terhadap hasil kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Adapun hasil pengamatan, diperoleh gambaran masih ada beberapa indikator yang belum sempurna seperti masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memelihara hasil kinerja pegawai dan masih kurangnya masyarakat dalam menikmati hasil dari kinerja pegawai tersebut. Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 47,97 %, artinya 47,97 % kepuasan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran dipengaruhi oleh kinerja pegawai UPTD.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sangat diperlukan sumber daya aparatur yang profesional, teladan, disiplin, berpikiran modern dan bermoral baik serta mampu menempatkan dirinya sebagai abdi masyarakat yang mampu menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat yang dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945.

Pegawai sebagai salah satu aparatur negara mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan otonomi daerah. Agar mampu mengemban peranan tersebut dengan baik, dituntut beberapa kualitas, seperti cepat tanggap, handal, potensional dalam bidangnya, sikap dan perilaku yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, negara, pemerintah serta mengutamakan kesatuan dan persatuan, bermental baik, berwibawa, tangguh,

MODERAT

Modern dan Demokratis

berdaya guna, bersih serta sadar akan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga memiliki kemampuan untuk mengubah tantangan dan hambatan menjadi peluang.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai implementasi undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan undang-undang No 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah akan sangat tergantung bagaimana daerah tersebut dalam mendayagunakan sumber daya dan dana yang menjadi potensi daerah itu sendiri.

Keterbukaan dalam pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pemerintah sudah bisa dirasakan oleh masyarakat secara umum hal ini bisa di rasakan dengan lebih mudahnya masyarakat dalam menggunakan semua informasi yang diinginkan dengan tetap mengacu kepada peraturan yang ada. Selain itu masyarakat merasa puas karena dapat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga semua aspirasi dan keluhan bisa segera dapat di respon oleh pemerintah dengan mempertimbangkan semua aspek didalam dan diluar pemerintahan berdasarkan antara hak dan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Namun kenyataan yang terjadi kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran masih rendah, seperti terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan kepada masyarakat, maka penulis mengetahui bahwa kepuasan masyarakat masih belum optimal, hal ini terlihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Masyarakat kurang puas terhadap pengerjaan kerusakan jalan yang dilakukan oleh pegawai. Contohnya pemeliharaan jalan maupun jembatan yang ada di Kecamatan Cijulang belum dilakukan secara rutin sehingga menyebabkan cepat rusaknya jalan maupun jembatan yang baru diperbaiki.
2. Masyarakat merasakan ketidakadilan terhadap petugas. Contohnya : masyarakat merasa petugas mendahulukan pembangunan jalan di daerah lain karena di daerah tersebut termasuk golongan yang menengah ke atas.

3. Masyarakat merasa kecewa karena harapan-harapannya tidak direalisasikan oleh petugas. Contohnya : perbaikan jalan di desa Cijulang tidak segera diperbaiki padahal jalan tersebut satu-satunya akses yang menghubungkan dengan Kecamatan Parigi dan Kecamatan Pangandaran.

Permasalahan tersebut diduga disebabkan oleh kepala desa belum melaksanakan fungsinya dengan optimal, hal ini dibuktikan dengan beberapa indikator permasalahan sebagai berikut :

1. Tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah. Contohnya : pegawai yang bertugas mengawasi kondisi jalan belum melaksanakan pemeriksaan terhadap kondisi jalan yang rusak dan tidak segera melaporkan kepada pimpinan untuk ditangani.
2. Kemampuan kerja pegawai masih rendah. Contohnya : perbandingan pegawai yang membidangi teknis dengan pegawai bidang administrasi kurang seimbang karena lebih banyak pegawai bidang administrasi, padahal seharusnya UPTD Bina Marga memiliki pegawai yang memiliki kemampuan di bidang teknis.
3. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah. Contohnya : pegawai belum mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang ditetapkan sehingga aspirasi masyarakat belum dapat direalisasikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : 1) Bagaimana kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran? 2) Bagaimana kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran? 3) Bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran?

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sebanyak 27 orang dan masyarakat

Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sebanyak 4667 orang sehingga jumlah populasi sebanyak 4694 orang. Ukuran sampel yang digunakan adalah sebanyak 98 orang yang terdiri dari pegawai dan kepala keluarga masyarakat di Kecamatan Cijulang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah: Studi Kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari angket, observasi dan wawancara. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu:

1. Menentukan rentang yaitu dengan cara skor/nilai tertinggi dikurangi skor/nilai data terendah
2. Menentukan Kategori Penilaian
3. Persentase

1. Menentukan rentang, yaitu dengan cara skor/nilai tertinggi dikurangi skor/nilai terendah.

- a. Variabel kinerja pegawai (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y)

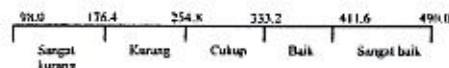
$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 98 = 490$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 98 = 98$$

$$\text{Rentang} = 490 - 98 = 392$$

$$\text{Interval kelas} = 392 : 5 = 78.4$$

Jika digambarkan dalam bentuk interval kelas akan tampak seperti pada gambar kuartil berikut ini.



- b. Menentukan kategori penilaian untuk variabel X (variabel bebas)

Untuk kategori sangat kurang

$$= 98.0 \leq X \leq 176.4$$

Untuk kategori kurang

$$= 176.5 \leq X \leq 254.8$$

Untuk kategori cukup

$$= 254.9 \leq X \leq 333.2$$

Untuk kategori baik

$$= 333.3 \leq X \leq 411.6$$

Untuk kategori sangat baik

$$= 411.7 \leq X \leq 490.0$$

- c. Menentukan kategori penilaian untuk variabel Y (variabel terikat)

Untuk kategori sangat kurang

$$= 98.0 \leq Y \leq 176.4$$

Untuk kategori kurang

$$= 176.5 \leq Y \leq 254.8$$

Untuk kategori cukup

$$= 254.9 \leq Y \leq 333.2$$

Untuk kategori baik

$$= 333.3 \leq Y \leq 411.6$$

Untuk kategori sangat baik

$$= 411.7 \leq Y \leq 490.0$$

2. Menentukan persentase

Dalam distribusi frekuensi, total skor kenyataan dari masing-masing item pertanyaan dapat dipersentasekan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

Total skor = Jumlah skor kenyataan untuk masing-masing item (kedua variabel)

Skor ideal = Skor tertinggi x jumlah responden (5 x 98 = 490)

Kriteria persentase menurut Arikunto (2011: 245) adalah sebagai berikut :

a. 80% - 100% = Sangat Baik

b. 66% - 79% = Baik

c. 56% - 65% = Cukup Baik

d. 40% - 55% = Kurang Baik

e. $\leq 40\%$ = Tidak Baik

Untuk mengetahui hubungan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran dengan menggunakan analisis regresi korelasi sederhana dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2\} \{n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2\}}}$$

(Winarno Surakhmad, 2004 : 79)

Keterangan :

r = Besarnya hubungan variabel x dan variabel y

X = Variabel independen yaitu kinerja pegawai

Y = Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat

Adapun untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat ditafsirkan dari koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Sedangkan menguji tingkat signifikansi dari kedua variabel yang diteliti digunakan rumus uji t (*test-t*) sebagai berikut :

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \quad (\text{Sidney Siegel, 1994:253})$$

Keterangan :

t = t hitung

n = sampel

r = nilai korelasi

Dengan kaidah keputusan sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hubungan tersebut signifikan (H_0 ditolak dan H_1 diterima).
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hubungan tersebut non signifikan (H_0 diterima)

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia kinerja seorang karyawan dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan.

Menurut Prawirosentono (1999:86) Kinerja adalah : "Hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu". Sedarmayanti (2001:50) kinerja diartikan : "Sebagai kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja".

Kinerja merupakan hasil kerja, baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi melalui instrumen penilaian kinerja. Pada hakikatnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi terhadap penampilan kerja individu (personel)

dengan membandingkan dengan standar baku penampilan.

Menurut Mahmudi (2013:14) Penilaian kinerja merupakan :

Bagian penting dari proses manajemen, baik organisasi publik maupun swasta. Namun karena sifat dan karakteristik organisasi berbeda dengan sektor swasta, penekanan dan orientasi pengukurannya pun terdapat perbedaan.

Adapun menurut Hasibuan (2007:97) penilaian kinerja adalah : "Kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku dan kinerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya".

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Manfaat penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2009:264) adalah sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan prestasi kerja.
Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya.
- 2) Memberikan kesempatan kerja yang adil.
Penilaian akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya.
- 3) Kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
Melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.
- 4) Penyesuaian kompensasi.
Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi, dan sebagainya.
- 5) Keputusan promosi dan demosi
Hasil penilaian kinerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendemosikan karyawan.
- 6) Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan.

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan tersebut.

- 7) Menilai proses rekrutmen dan seleksi.
Kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Pada masa ini masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasi kepada pemerintah. Masyarakat juga semakin kritis dan juga semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagai warga negara, masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya. Kepuasan masyarakat setelah atau sesudah mendapat pelayanan itu tergantung dari kinerja pelayanan terhadap harapan mereka.

Menurut Irine (2009:61) kepuasan adalah: "Tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya".

Selanjutnya menurut Alma, (2000 : 231) menyatakan bahwa: "Kepuasan adalah respon yang sudah terpenuhi keinginannya. Ada perkiraan terhadap keunikan, keistimewaan dan ciri khusus dari barang atau jasa, yang telah memberikan tingkat kesenangan tertentu".

Kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi dan masyarakat menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas masyarakat, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi organisasi.

Indikator Mengukur Kepuasan

Menurut Tjiptono (2003:160) ada tiga aspek penting yang perlu ditelaah dalam

kerangka pengukuran kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Kepuasan general atau keseluruhan (*overall satisfaction*)
- b. Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*), yakni tingkat kesesuaian antara kinerja dengan ekspektasi
- c. Perbandingan dengan situasi ideal (*comparison to ideal*), yaitu kinerja produk dibandingkan dengan produk ideal menurut persepsi konsumen

Indikator digunakan sebagai standar pengukuran data kepuasan masyarakat, dimana organisasi dituntut untuk profesional dalam memberikan jasa kepada masyarakat agar masyarakat bisa langsung berinteraksi dalam memberikan keluhan, saran, dan informasi mengenai kepuasan yang dirasakannya.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2000:38) terdapat berbagai pendapat tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah:

- (1) Prilaku petugas,
- (2) Harga pelayanan,
- (3) kondisi lingkungan,
- (4) Promosi atau iklan yang berlebihan,
- (5) Pelayanan yang diberikan.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan hasil dari adanya perbedaan-perbedaan antara harapan pelanggan dengan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja. Meskipun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja karyawan. Program manajemen kerja yang mempunyai ruang lingkup yang besar dan

MODERAT

Modern dan Demokratis

menjamah semua elemen yang didayagunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Aspek penilaian kinerja menurut Sedarmayanti (2014:269), adalah sebagai berikut :

- 1) Prestasi kerja, yaitu hasil kerja pegawai baik kualitas maupun kuantitas, sesuai standar yang di tetapkan organisasi
- 2) Tanggungjawab, yaitu kesiapan petugas dalam mengemban tugas dan kewenangan sesuai dengan jabatan yang di pangkunya, termasuk menanggung segala akibat yang terjadi dalam pekerjaannya.
- 3) Ketaatan, yaitu kepatuhan karyawan terhadap organisasi dan ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas/pekerjaan sesuai dengan standar waktu yang telah di tetapkan.
- 4) Kejujuran, yaitu kejujuran karyawan terhadap organisasi dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.
- 5) Kerjasama, yaitu kemampuan menangani hubungan dengan orang lain dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan angket kepada 98 orang responden diperoleh skor kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan CijulangKabupaten Pangandaran sebscar 274,75 termasuk pada kategori cukup dan apabila dipersentasekan diperoleh sebscar 56,67%, termasuk pada kategori cukup baik, artinya bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik dalam melaksanakan kinerjanya terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Kinerja pegawai dalam segi prestasi pekerjaannya, merupakan suatu tuntutan dalam propesional kerja dalam rangka untuk meningkatkan hasil dari pekerjaannya dan merupakan penilaian dari kinerjanya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Tanggungjawab seorang pegawai merupakan kesanggupan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani menanggung resiko atas keputusan yang telah diambil untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Ketaatan pegawai merupakan kesanggupan pegawai untuk menaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku di organisasinya untuk

melaksanakan program kerja sesuai dengan standar kerjanya agar tercapai tujuan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kejujuran pegawai dalam pekerjaannya merupakan ketulusan hati pegawai dalam melaksanakan dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang dicembannya dan bukan segalanya demi materi tetapi demi tercapainya tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.

Dari uraian di atas tentang penilaian kinerja sesuai dengan pendapat Handoko (2002:82) penilaian kinerja adalah :

Usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja juga merupakan proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja di waktu yang akan datang dalam suatu organisasi.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Namun demikian kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran masih dirasakan belum optimal. Hal ini disebabkan karena dalam melaksanakan pekerjaannya masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tanggungjawab pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah.
2. Kemampuan kerja pegawai masih rendah.
3. Ketaatan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah.

Kepuasan Masyarakat Oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran

Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen atau kepuasan masyarakat.

Untuk mengukur besarnya kepuasan masyarakat di Kecamatan Cijulang subvariabel yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan pendapat Sinambela, (2014:6) menyatakan bahwa pencapaian kepuasan masyarakat dapat tercermin dari :

1. **Transparansi**, yakni kepuasan terhadap keterbukaan, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. **Akuntabilitas**, yakni kepuasan terhadap pertanggungjawaban yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**, yakni kepuasan yang diperoleh masyarakat karena sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yaitu kepuasan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. **Kesamaan hak**, yaitu kepuasan yang dirasakan karena tidak adanya diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu kepuasan yang diperoleh karena adanya aspek keadilan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat pada oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang dengan menyebarkan angket kepada 98 orang responden, diperoleh skorkepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sebesar 290,33

termasuk pada kategori cukup baik dan apabila dipersentasekan diperoleh sebesar 59,25%, termasuk pada kategori cukup baik, artinya kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di UPTD Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran dirasakan sudah cukup baik.

Keterbukaan atau transparansi, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak dimintasecara memadai serta mudah dimengerti.

Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya pertanggungjawaban yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

Kepuasan yang diperoleh masyarakat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan

Kepuasan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan kegiatan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, dalam arti bahwa pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus bisa merangkul masyarakat untuk ikut berpartisipasi agar dapat mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus bisa memberikan keadilan dan kesamaan hak dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain sehingga bisa memberikan kepuasan kepada semua lapisan masyarakat.

MODERAT

Modern dan Demokratis

Uraian di atas sejalan dengan pendapat Supranto (2006:107) untuk mengukur kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut :

1. Keberadaan Pelayanan (*Availability of service*) Merupakan tingkatan dimana masyarakat mendapatkan kontak langsung dengan pemberi jasa yang bertugas.
2. Ketanggapan Pelayanan (*Responsiveness of service*) Merupakan tingkatan di mana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan masyarakat.
3. Jangka waktu pelayanan (*Timeliness of service*) Merupakan tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu sesuai dengan perjanjian.
4. Profesionalisme pelayanan (*Profesionalism of service*) Merupakan tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja.

Namun demikian pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat, masih terdapat keluhan dari masyarakat, bahwa kinerja pegawai negeri sipil cukup lambat, kurang efisien dan efektif serta sering mempersulit urusan masyarakat. Hal ini disebabkan karena masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat kurang puas terhadap pengerjaan kerusakan jalan yang dilakukan oleh pegawai.
2. Masyarakat merasakan ketidakadilan terhadap petugas.
3. Masyarakat merasa kecewa karena harapan-harapannya tidak direalisasikan oleh petugas.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kecamatan Ciamis

Konsep kinerja pada dasarnya dilihat dari beragam segi, antara lain kinerja pegawai dan kinerja organisasi, kinerja keuangan, kinerja kebijakan. Konsep kinerja ini saling berhubungan antara satu kinerja dengan kinerja yang lainnya, namun pada umumnya yang memiliki hubungan paling erat adalah kinerja organisasi dan kinerja pegawai. Kinerja organisasi mencakup hasil keseluruhan, sedangkan kinerja pegawai merupakan hasil kerja perseorangan dalam melakukan suatu

pekerjaan. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi karena yang menggerakkan organisasi adalah pegawai.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *product moment* :

$$R_{xy} = \frac{\Sigma XY}{\sqrt{(\Sigma X^2)(\Sigma Y^2)}} \quad (\text{Surakhmad, 2004 : 79})$$

$$r_{xy} = \frac{3768,04}{\sqrt{(5863,96)(5047,96)}}$$

$$r_{xy} = \frac{3768,04}{5440,68}$$

$$r_{xy} = 0,693$$

Di peroleh nilai korelasi *product moment* sebesar 0,693 antara kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien korelasi sebesar 0,693 termasuk pada kategori kuat, jadi terdapat hubungan yang kuat antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran.

Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan sebaliknya.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat digunakan teknik statistik, dengan menghitung besarnya koefisien determinasi dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi yang ditemukan. Adapun perhitungan untuk mengetahui besarnya determinasi dapat dilihat dalam lampiran. Dari perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 58,4% artinya 58,4% kepuasan masyarakat Kecamatan Kalipucang dipengaruhi oleh kinerja pegawai UPTD Bina Marga.

Dengan demikian bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang

Kabupaten Pangandaran sebesar 47,97% sedangkan 52,03% adalah faktor lain yaitu faktor keahlian dan faktor pendidikan. Adapun hipotesis yang penulis ajukan yaitu : "terdapat pengaruh yang positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran "terbukti".

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut

1. Kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah dilaksanakan dengan cukup sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket dengan skor sebesar 274,75 yaitu berada pada kategori cukup baik, artinya bahwa pegawai UPTD Bina Marga sudah menjalankan kinerjanya dengan cukup. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bahwa pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah melaksanakan kinerjanya dengan cukup baik, walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang terjadi pada saat dilapangan ini terjadi karena keterbatasan-keterbatasan yang ada baik secara personal maupun secara organisasi. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang dalam melaksanakan kinerjanya masih terdapat kekurangan seperti perbaikan jalan dan perbaikan jembatan yang belum selesai seluruhnya.
2. Kepuasan masyarakat oleh UPTD Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah sesuai dengan ukuran kepuasan. Hal ini di buktikan dengan hasil analisis angket di dapat skor sebesar 290,33 berada pada kategori cukup baik dan apabila di persentasekan di dapat sebesar 59,25% termasuk cukup baik. Artinya bahwa pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sudah melakukan pekerjaannya untuk memberikan kepuasan

terhadap masyarakat. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran bahwa masyarakat merasa sudah merasa cukup puas terhadap hasil kinerja pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Adapun hasil pengamatan, diperoleh gambaran masih ada beberapa indikator yang belum sempurna seperti masih kurangnya kesadaran masyarakat dalam memelihara hasil kinerja pegawai dan masih kurangnya masyarakat dalam menikmati hasil dari kinerja pegawai tersebut.

3. Terdapat pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 47,97 %, artinya 47,97 % kepuasan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran dipengaruhi oleh kinerja pegawai UPTD. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran sebesar 47,97%, sedangkan sisanya 452,031,6% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti yang mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran seperti keahlian pegawai UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Pegawai UPTD harus berusaha meningkatkan berbagai upaya mengingat berdasarkan hasil penelitian masih terdapat beberapa indikator-indikator yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan seperti perawatan dan pemeliharaan jalan dan jembatan.
2. Sebaiknya pegawai UPTD Bina Marga harus melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerjanya agar kepuasan, kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai.

3. Sebaiknya pegawai perlu lebih meningkatkan keahlian sesuai dengan bidangnya dengan memperhatikan beberapa indikator yang masih kurang dalam penelitian ini sehingga tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat oleh UPTD Bina Marga Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Cetakan Keempat*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Diana, Irine. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Hasibuan, Malayu S.P 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Haji Masagung, Jakarta.
- Handoko TH. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip, (2000), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik cetakan kedua*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Sinambela, L.P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sedarmayanti, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Repormasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung, Penerbit Refika Aditama
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta