

**KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM
PENGURUSAN KTP-el DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI
VARIABEL MODERASI DI KECAMATAN BATAM KOTA, BATAM**

Hendri Herman

Dosen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam

Vargo Christian L. Tobing

Dosen Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam

ABSTRACT

Public service is a government obligation in providing services needed by the community. In accordance with Act No. 23 of 2006 concerning the administration of population that to provide protection, recognition, determination of personal status and legal status of any important population events and events experienced by Indonesians and Indonesian citizens outside Indonesia, a regulation of population administration . Community as the recipient of services from government agencies will certainly receive services provided by the government agencies. The community as the recipient of services would want a high level of satisfaction in terms of the management of ID cards. Communities often issue complaints regarding bureaucratic tortuous, lack of transparency and loaded with collusion, corruption and nepotism. Therefore, it is necessary strategy and policy of public service which is based on the strengths, weaknesses, opportunities and threats owned by the local area. This research was conducted to fulfill the duty of lecturer in Tri Dharma Perguruan Tinggi. This study was conducted with the aim to see Employee Performance Against Public Satisfaction in the Management of KTP-el With Quality Service As Moderation Variables in Batam City Sub-district, Batam. This research is a quantitative descriptive research where research data is processed by using SPSS tools. The research was conducted in Kecamatan Batam Kota. The population in this research is the community of Baloi Permai village that conducts the KTP-el. The sample in this study amounted to 164 people. The results obtained from this study is the performance of employees significant effect on community satisfaction, and the quality of service does not affect the relationship between employee performance to community satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik

Pelayanan yang baik baru akan terlaksana bilamana kita benar-benar

mempunyai kemauan untuk melayani. Pelayanan tidak akan efektif dan berhasil memuaskan masyarakat secara optimal bila kita tidak sedang mempunyai kemauan untuk melayani. Bila memaksakan diri melakukan pelayanan dalam keadaan demikian, yang akan muncul hanyalah kinerja layanan yang buruk, atau bahkan mungkin akan menimbulkan konflik antara petugas dengan masyarakat, yang akhirnya akan menurunkan reputasi diri/ organisasi.

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. *Customer satisfaction* atau kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Persinggungan antara pelayanan publik dengan *customer satisfaction* pada sisi keprihatinan selalu saja ada ketidakpuasan di kalangan masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah, sedangkan di sisi aparat pemerintahan, munculnya sikap skeptis dengan pertimbangan perbedaan benefit yang mungkin bisa diraih dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka pegawai pemerintah harus dapat dengan tanggap memberikan respon terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal kepengurusan KTP-el, hal tersebut berkaitan dengan kinerja pegawai itu sendiri. Peranan karyawan sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga berdasarkan persepsi masyarakat, perusahaan atau organisasi dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* bagi pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, nasabah, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut (Kotler, 1990: 36 dalam Utomo, 2009: 11)

Pelayanan jasa publik merupakan jasa yang karena sifatnya menyangkut hajat hidup orang banyak, pengelolaan, produksi dan jual belinya diletakkan di bawah kontrol pemerintah dan jasanya diharapkan lebih baik, lebih murah dan mudah diperoleh pada saat rakyat membutuhkannya. Proses mendapatkannya harus dijamin tercapainya kepuasan baik terhadap produk layanan maupun terhadap proses layanan itu sendiri.

Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat dapat berfungsi optimal manakala organisasi pemerintah pemberi layanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan tertentu. Mekanisme pelayanan dimaksud harus menjamin terciptanya makna pemerintah yang responsif, yakni sosok pemerintah yang sensitif, akomodatif, dan antisipatif terhadap kebutuhan, keinginan, aspirasi, kepentingan, cita-cita, harapan, motivasi, tuntutan dan keluhan rakyat serta bertanggungjawab kepada rakyat atas pelaksanaan tugasnya sebagai pengemban mandat kedaulatan rakyat, sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat (Napitupulu, 2012: 175). Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan memahami keinginan dari pelanggan/ masyarakat. Masyarakat menginginkan dalam proses pengurusan KTP-el tidak melalui prosedur yang panjang, dan diharapkan pegawai pemerintahan dapat memberikan tanggapan atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Apabila pegawai memiliki ketanggapan yang baik terhadap masyarakat, maka urusan masyarakat dalam proses permohonan KTP-el akan cepat selesai.

Adanya agen swasta (biro jasa) yang menawarkan jasa untuk mengurus KTP-el merupakan tanda adanya *gap* antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Agen-agen penyedia jasa seperti ini tumbuh subur karena adanya kesan masyarakat bahwa proses pengurusan KTP-el beserta aparatnya dianggap sulit dan memakan waktu yang cukup lama. Sebagian masyarakat bersedia membayar lebih untuk kepastian (waktu, persyaratan, biaya) dan transparansi lebih dapat diperoleh dari agen-agen tersebut, masyarakat tidak mampu memperoleh langsung melalui pemerintah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Batam Kota, Batam”

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat ?
2. Apakah kualitas pelayanan memoderasi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang memoderasi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

DESKRIPSI TEORI

Kinerja Pegawai

Kinerja atau juga disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian

hasil atau *the degree of accomplishment* (Dasler, 2003). Sementara itu Moenir (2000) dalam Christiani (2012: 18) dalam mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu

Menurut Robbins (1986) dalam Rai (2008: 40) Kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dilain pihak, Ahuya (1996) dalam Rai (2008: 40) menjelaskan bahwa kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas.

Berikut merupakan indikator kinerja (Bastian, 2006: 268):

1. Tingkat kecepatan pelayanan
2. Tingkat ketepatan pelayanan
3. Tingkat kenyamanan
4. Tingkat kemurahan

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, nasabah, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut (Kotler, 1990: 36 dalam Utomo, 2009: 13)

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan David, 1994 : 4 dalam Tangkilisan, 2007: 200). Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, yakni setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenal baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan

Indikator kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2005) dalam Rezha (2013: 983)

1. Reliabilitas
2. Daya tanggap
3. Empati
4. Bukti fisik

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima

pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik (Rezha, 2013: 2)

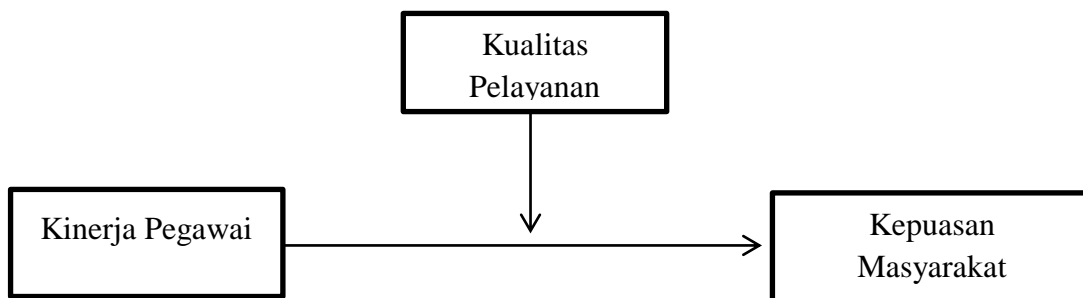
Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya (Napitupulu, 2012: 174)

Sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sudarto (2014: 310). Indikator kepuasan masyarakat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Prosedur pelayanan
- 2 Persyaratan pelayanan
- 3 Kejelasan petugas pelayanan
- 4 Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5 Tanggung jawab petugas pelayanan
- 6 Kemampuan petugas pelayanan
- 7 Kecepatan pelayanan
- 8 Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9 Kesopanan dan keramahan petugas
- 10 Kewajaran biaya pelayanan
- 11 Kepastian biaya pelayanan
- 12 Kepastian jadwal pelayanan
- 13 Kenyamanan lingkungan
- 14 Keamanan pelayanan

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
- 2 Kualitas pelayanan mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

METODOLOGI PENELITIAN

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan KTP-el dengan kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksploratif yang bertujuan untuk mengungkap secara luas dan mendalam tentang sebab-sebab dan hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu (Lubis, 2012: 27)

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kelurahan Baloi Permai, Kecamatan Batam Kota, Kota Batam yang melakukan pengurusan KTP-el. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 164 responden

Analisis Regresi Sederhana

Bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

β_i = Koefisien regresi kinerja pegawai

X1 = Kinerja Pegawai

ε = Error

Analisis Regresi Residual

Analisis regresi residual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_1 \cdot X_2 + \varepsilon \dots$$

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas

Kinerja Pegawai

Hasil uji validitas kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	X1.1	0,753	0,1533	0,000	Valid
2	X1.2	0,666	0,1533	0,000	Valid
3	X1.3	0,808	0,1533	0,000	Valid
4	X1.4	0,585	0,1533	0,000	Valid

Dari tabel di atas, terlihat bahwa *pearson correlation* (R hitung) untuk masing-masing item dalam variabel kinerja pegawai adalah : X1.1 sebesar 0,753, X1.2 sebesar 0,666, X1.3 sebesar 0,808, X1.4 sebesar 0,585,. Masing-masing nilai R hitung tersebut

di atas adalah lebih besar dari nilai R tabel (0,1533), dan nilai signifikansi untuk masing-masing item dalam variabel kinerja pegawai adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa, seluruh item yang ada dalam variabel kinerja pegawai adalah valid

Kepuasan Masyarakat

Hasil uji validitas kepuasan masyarakat dalam dilihat pada tabel berikut ini:

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	Y.1	0,760	0,1533	0,000	Valid
2	Y.2	0,812	0,1533	0,000	Valid
3	Y.3	0,718	0,1533	0,000	Valid
4	Y.4	0,610	0,1533	0,000	Valid
5	Y.5	0,677	0,1533	0,000	Valid
6	Y.6	0,582	0,1533	0,000	Valid
7	Y.7	0,590	0,1533	0,000	Valid
8	Y.8	0,646	0,1533	0,000	Valid
9	Y.9	0,723	0,1533	0,000	Valid
10	Y.10	0,628	0,1533	0,000	Valid
11	Y.11	0,581	0,1533	0,000	Valid
12	Y.12	0,497	0,1533	0,000	Valid
13	Y.13	0,762	0,1533	0,000	Valid
14	Y.14	0,746	0,1533	0,000	Valid

Dari tabel di atas, terlihat bahwa *pearson correlation* (R hitung) untuk masing-masing item dalam variabel kepuasan masyarakat adalah : Y.1 sebesar 0,760, Y.2 sebesar 0,812, Y.3 sebesar 0,718, Y.4 sebesar 0,610, Y.5 sebesar 0,677, Y.6 sebesar 0,582, Y.7 sebesar 0,590, Y.8 sebesar 0,646, Y.9 sebesar 0,723, Y.10 sebesar 0,628, Y.11 sebesar 0,581, Y.12 sebesar 0,497, Y.13 sebesar 0,762, dan Y.14 sebesar 0,746. Masing-masing nilai R hitung tersebut di atas adalah lebih besar dari nilai R tabel (0,1533), dan nilai signifikansi untuk masing-masing item dalam variabel kepuasan masyarakat adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa, seluruh item yang ada dalam variabel kepuasan masyarakat adalah valid

Kualitas Pelayanan

Hasil uji validitas kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1	Z.1	0,778	0,1533	0,000	Valid
2	Z.2	0,831	0,1533	0,000	Valid
3	Z.3	0,792	0,1533	0,000	Valid
4	Z.4	0,660	0,1533	0,000	Valid

Dari tabel di atas, terlihat bahwa *pearson correlation* (R hitung) untuk masing-masing item dalam variabel kualitas pelayanan adalah : Z.1 sebesar 0,778, Z.2 sebesar 0,831, Z.3 sebesar 0,792, dan Z.4 sebesar 0,660. Masing-masing nilai R hitung tersebut di atas adalah lebih besar dari nilai R tabel (0,1533), dan nilai signifikansi untuk masing-masing item dalam variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 lebih kecil dari

0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa, seluruh item yang ada dalam variabel kualitas pelayanan adalah valid

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kinerja pegawai (X1)	0,664	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,904	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Z)	0,766	Reliabel

Dari tabel di atas, terlihat bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,664 (kinerja pegawai), 0,904 (kepuasan masyarakat), 0,766 (kualitas pelayanan). Masing-masing nilai *cronbach alpha* tersebut lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini juga dapat dilihat pada tabel Kolmogorov smirnov berikut ini:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		164
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99692780
	Absolute	.101
Most Extreme Differences	Positive	.045
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		1.292
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071

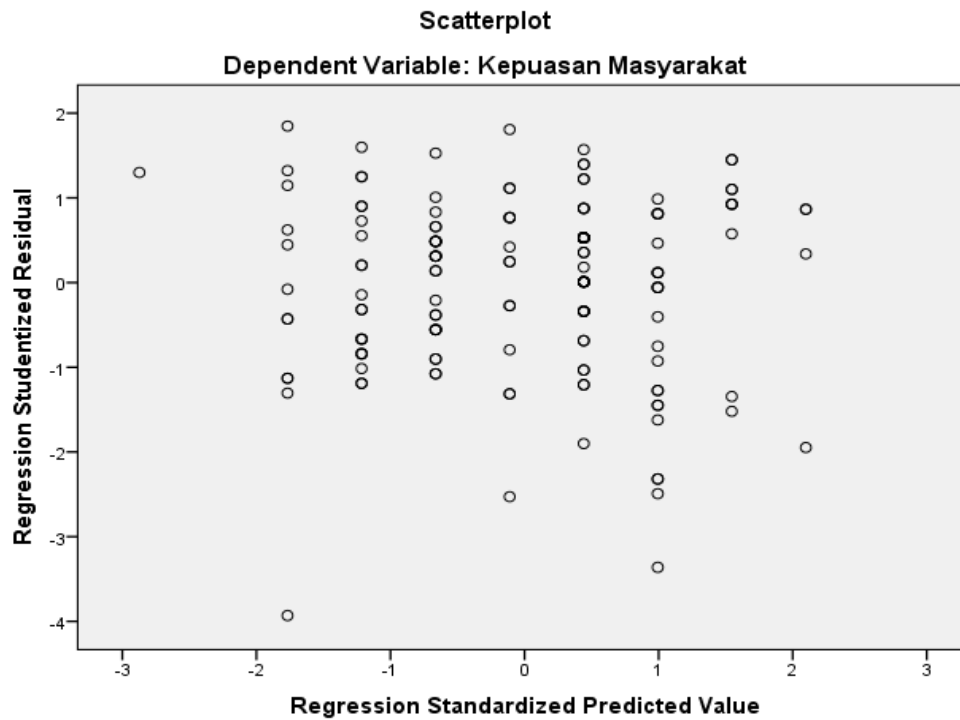
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa data telah terdistribusi secara normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar 0,071. Nilai signifikansi ini (0,071) lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini telah terdistribusi normal

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada *scatter plot* berikut ini:



Dari *scatter plot* di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik telah menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) dan sebaran data tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas juga dapat dilihat pada tabel park gleyser berikut ini:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-1.013E-013	3.830		.000	1.000
	Kinerja Pegawai	.000	.250	.000	.000	1.000

a. Dependent Variable: Abresid

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kinerja pegawai memiliki nilai signifikansi sebesar 1,000. Nilai signifikan variabel tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Sederhana

Hasil uji analisis regresi sederhana dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.950	3.830	3.903	.000
	Kinerja Pegawai	2.375	.250	9.492	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel di atas, dapat dirumuskan regresi sederhana berikut ini :

$$Y = 14,950 + 2,375$$

Dari rumusan di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

1. Konstanta memiliki nilai sebesar 14,950. Hal ini berarti, jika variabel kinerja pegawai bernilai nol (0), maka nilai kepuasan masyarakat bernilai 14,950
2. Koefisien regresi kinerja pegawai memiliki nilai koefisien sebesar 2,375. Hal ini berarti kinerja pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Setiap kenaikan 1% atau 1 satuan kinerja pegawai, maka akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 2,375.

Analisis Koefisien Determinasi

Hasil uji analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.598 ^a	.357	.353	5.784

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai R square sebesar 0,357 atau 35,7%. Hal ini berarti, variabel kinerja pegawai mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 35,7%, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji Residual

Hasil uji residual dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.239	13.094		.400	.690
	Kinerja Pegawai	1.264	.916	.318	1.380	.169
	Kualitas Pelayanan	1.712	.867	.563	1.976	.050
	Kinerja Pegawai * Kualitas Pelayanan	.004	.059	.033	.075	.940

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil interaksi variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai t hitung sebesar 0,075 dengan nilai signifikansi sebesar 0,940. Nilai signifikansi ini (0,940) lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji parsial dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.950	3.830		3.903	.000
Kinerja Pegawai	2.375	.250	.598	9.492	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- 1) Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel kinerja pegawai memiliki nilai t hitung sebesar 9,492 > t tabel 1,654 dengan nilai signifikansi sebesar sebesar 0,000. Nilai signifikansi ini (0,000) < 0,05. Hal ini berarti variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima (H1 diterima)

Uji Residual

Uji residual penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.239	13.094		.400	.690
1 Kinerja Pegawai	1.264	.916	.318	1.380	.169
Kualitas Pelayanan	1.712	.867	.563	1.976	.050
Kinerja Pegawai * Kualitas Pelayanan	.004	.059	.033	.075	.940

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

- 2) Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa Kinerja pegawai*Kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,940 dengan nilai t hitung 0,075 Nilai t hitung menunjukkan angka positif (0,075). Angka yang positif ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak mampu mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari nilai

signifikansi sebesar 0,940. Nilai signifikansi ini $(0,940) > 0,05$. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat ditolak (H_2 ditolak)

PEMBAHASAN

- 1) Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat
Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel kinerja pegawai memiliki nilai t hitung sebesar $9,492 > t$ tabel $1,654$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$. Nilai signifikansi ini $(0,000) < 0,05$. Hal ini berarti variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima
Dari kuisioner yang disebarkan kepada responden, mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kuisioner yang ada dalam variabel kinerja. Mayoritas responden memberikan respon yang baik terhadap kinerja pegawai dalam pengurusan KTP-el. Respon yang baik ini didasarkan atas adanya kepuasan masyarakat atas pelayanan dalam pengurusan KTP-el yang diterima masyarakat itu sendiri.
Dari indikator tingkat kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, tingkat kenyamanan, dan tingkat kemurahan, mayoritas responden memberikan respon setuju terhadap kecepatan pelayanan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan KTP-el. Mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el merasa puas atas kinerja pegawai.
Kinerja pegawai merupakan tolak ukur dari puas tidaknya masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP-el. Kinerja yang baik akan memberikan hasil yang baik. Hasil yang baik ini akan diterima oleh masyarakat sehingga menimbulkan rasa puas masyarakat.
Kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dilain pihak, Ahuya (1996) dalam Rai (2008: 40) menjelaskan bahwa kinerja adalah cara perseorangan atau kelompok dari suatu organisasi menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas. Jika seorang pegawai memiliki kinerja yang baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, maka proses penyelesaian pekerjaan akan semakin cepat selesai, dengan semakin cepat selesai pekerjaan tersebut, maka masyarakat sebagai pengguna jasa layanan akan lebih menghemat waktu dalam pengurusan KTP-el (tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga tidak mengganggu pekerjaan masyarakat). Dengan cepatnya proses penyelesaian jasa KTP-el, maka tingkat kepuasan masyarakat akan naik seiring dengan baiknya kinerja pegawai.
- 2) Kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat
Kualitas layanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, nasabah, tamu, klien, pasien, penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dalam hal ini terjadi komunikasi batin antara kedua belah pihak dan kepuasan yang diperoleh tergantung pada situasi saat terjadinya interaksi pelayanan tersebut (Kotler, 1990: 36 dalam Utomo, 2009: 13).

Dengan dimasukkannya kualitas pelayanan sebagai variabel moderasi antara variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el. Yang artinya bahwa masyarakat tidak mementingkan kualitas pelayanan yang diberikan. Masyarakat lebih memomorsatukan kinerja pegawai dalam bekerja sehingga proses pengurusan KTP-el dapat cepat selesai. Masyarakat lebih fokus pada kinerja pegawai. Pegawai yang bekerja dengan efisien dalam pengurusan KTP-el akan menghemat waktu masyarakat dalam pengurusan KTP-el, sehingga masyarakat tidak perlu berlama-lama di kantor kecamatan, pegawai yang bekerja dengan efektif dalam pengurusan KTP-el akan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, pegawai yang memberikan rasa nyaman kepada masyarakat dalam pengurusan KTP-el akan memberikan rasa nyaman bagi masyarakat untuk berada di kantor kecamatan dalam proses pengurusan KTP-el serta tidak dipungutnya biaya dalam pengurusan KTP-el menjadi faktor utama bagi kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis pertama diterima.
2. Kualitas pelayanan tidak memoderasi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hipotesis kedua ditolak.

SARAN

Dari hasil penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk para pejabat pemerintahan untuk lebih memperhatikan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik akan menghasilkan hasil kerja yang baik sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat
2. Walaupun dalam penelitian ini kualitas pelayanan tidak mempengaruhi hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan pegawai dapat terus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat
3. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, diharapkan dapat menambah variabel penelitian lainnya untuk melihat faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dan mencari faktor lain yang digunakan sebagai variabel moderasi. Dikarenakan variabel moderasi dalam penelitian ini tidak memberikan pengaruh hubungan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Bastian, Indra (2006). Akuntansi Sektor Publik; Suatu Pengantar. Penerbit: Erlangga.

Jakarta

- Christiani, Charis (2012) Pengaruh Kinerja Aparat Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Gemuh Kabupaten Kendal. Serat Acitya- Jurnal Ilmiah UNTAG. Semarang
- Lubis, Ade Fatma. (2012). *Metode Penelitian Akuntansi dan Format Penulisan Tesis*. USU Press. Medan
- Muhammad, Fadel (2008). *Reinventing Local Government*. Penerbit: PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Napitupulu, Paimin (2012). *Pelayanan Publik dan Consumer Satisfaction*. Penerbit: PT. Alumni. Bandung
- Priyatno. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Penerbit Mediakom.
Yogya
karta
- Rai, I Gusti Agung (2008). *Audit Kinerja Pada Sektor Publik*. Penerbit: Salemba Empat. Jakarta
- Rezha, Fahmi (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1 No. 5 Hal. 981-990
- Subroto, Djoko (2005) Pengaruh Kinerja Pelayanan Aparatur Kepolisian Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Bagian Pengurusan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di Wilayah Kerja Kepolisian Republik Indonesia Resort Sleman Polda Daerah Istimewa Yogyakarta. *Sinergi. Kajian Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7 No. 1 ISSN: 1410-9018
- Sudarto, Poluan dan Takumansang (2014) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT AIR MANADO. *Sabua* Vol. 6, No.3 : 303-319. ISSN: 2085-7020
- Tangkilisan, Hessel Nogi (2007). *Manajemen Publik*. Penerbit: Grasindo. Jakarta
- Usman, Hasrudin (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Tera Ulang Alat Ukur Timbang dan Perlengkapannya Pada Bidang Metrologi di Dinas Koperasi, Usaha Mikro Kecil Menengah, Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sulawesi Tengah. *E-Jurnal Katalogis*, Volume 1, Nomor 1. ISSN: 2302-2019
- Utomo, Sudjut Budi (2009) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Grup. Program pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran". Yogyakarta.
- Wibawa, Fahmi (2007) *Panduan Praktis Perizinan Usaha Terpadu*. Penerbit:

Grasindo. Jakarta

Wibowo, Agung Edy. 2012. Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian. Penerbit Gava Media. Yogyakarta

Wibowo, Agung Edy. 2013. SPSS Dalam Perspektif dan Riset Bisnis. Penerbit Gava Media. Yogyakarta

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi. Volume 12, Nomor 1. ISSN: 1410-462