

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA BRUJUL KECAMATAN JATEN KABUPATEN KARANGANYAR

The Influence Of Employee Performance On The Level Of Public Satisfaction At The Brujul Village Office Jaten Distric Karanganyar Regency

Septina Ira Anjar Wati¹ , Prof. Dr. Winarti,M.Si²

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

septinaanjar55719@gmail.com, winartitik59@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan korelasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kinerja pegawai di Kantor Desa Brujul berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat serta menguji secara kuantitatif hubungan dan pengaruh antara variabel kinerja pegawai dan variabel kepuasan masyarakat. Populasi penelitian berjumlah 6.408 orang dan sampel berjumlah 100 orang. Penelitian ini menggunakan SPSS 27 sebagai alat uji dan metode analisis data. Pengujian dan analisis data dilakukan dengan menggunakan uji kualitas data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji linearitas), uji regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat terlihat dari nilai t hitung (17,367) lebih besar dari t tabel (1,660) dan nilai signifikan variabel X kurang dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Nilai F hitung (301,629) lebih besar dari F tabel (3,94) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, ini menunjukkan bahwa variabel X berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y. Kinerja pegawai kantor desa mampu menerangkan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat sebesar 75,5% ,sisanya 24,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, dan Kantor Desa Brujul

Abstract

This research is a quantitative study using a correlational approach. This study aims to determine and analyze how the performance of employees in the Brujul Village Office affects community satisfaction and quantitatively test the relationship and influence between employee performance variable and community satisfaction variable. The research population consists of 6,408 people and the sample size is 100 people. This study uses SPSS 27 as a testing tool and data analysis method. Data testing and analysis are conducted using data quality tests (validity and reliability test), classical assumption tests (normality test and linearity test), simple linear regression test and hypothesis testing (t test, F test, and coefficient of determination). The research results show that employee performance significantly affects public satisfaction, as evidenced by the t-count value (17.367) being greater than the t-table (1.660) and the significant value of variable X being less than 0.05 or $0.000 < 0.05$. The F-count value (301.629) is greater than the F-table (3.94) and the significance value is $0.000 < 0.05$, indicating that variable X has a simultaneous effect on variable Y. The performance of

village office employees explains the dependent variable, namely public satisfaction by 75.5% while the remaining 24.5% is explained by variables outside of this study.

Keyword : Employee Performance, Public Satisfaction, and Brujul Village Office

PENDAHULUAN

Kepuasan publik dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan atau kekecewaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara tindakan pelayanan yang dilakukan pegawai dan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang baik dapat menumbuhkan rasa bahagia publik. Karena terdapat hubungan antara kepuasan publik dan organisasi publik, penilaian kepuasan publik terhadap organisasi publik menjadi krusial. Kepercayaan publik meningkat ketika masyarakat terlayani dengan baik dan merasa puas. Penyedia layanan secara berkala melakukan survei mengenai indikator kepuasan publik. Indikator-indikator ini mengukur efektivitas layanan dan dapat menunjukkan seberapa baik lembaga pemerintah melayani publik, karena dirancang untuk memenuhi kebutuhan sosial.

Desa Brujul memiliki 6 Dusun diantaranya Sobayan, Purworejan, Duwet, Brujul, Soko, dan Gulunan. Visi dan misi kepala desa brujul yaitu bareng-bareng membangun desa brujul diwujudkan dengan adanya peningkatan dalam membangun sarana prasarana, pembangunan fisik untuk sarana sudah ada banyak peningkatan. Mayoritas jalan di setiap dusun sudah diaspal, jalan usaha tani menuju sawah petani juga sudah mulai diperbaiki sedikit demi sedikit. Diharapkannya dengan dibangunnya jalan usaha tani akan menambah nilai jual dari hasil pertanian yang ada di desa. Pemerintah desa juga memperhatikan

sarana prasarana sekolah yang ada di wilayah desa.

Tahun 2020 Kantor Desa Brujul pernah dilaporkan ke website LaporGub karena pelayanan mereka dan kinerja pegawai tidak sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini menjadi perhatian yang perlu diperhatikan lagi oleh aparatur desa. Aparatur desa perlu meningkatkan lagi kinerja mereka agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka berikan dan masyarakat memberikan kesan yang baik untuk para aparatur Desa Brujul.

Pada tahun 2023, salah satu masalah yang terjadi adalah masalah pembuangan sampah di tempat pembuangan akhir (TPA) desa jetis yang asapnya berdampak langsung pada masyarakat yang tinggal di dusun widoro rt 04/rw 09. Perangkat desa brujul ikut serta dalam musyawarah penyelesaian masalah dengan perangkat desa jetis dan kecamatan jaten meskipun lokasi TPA berada diluar batas administrasi desa. Sayangnya, tidak ada solusi yang muncul dari diskusi pemerintah desa dan tidak ada langkah nyata yang diambil untuk menghentikan pembakaran sampah atau mengurangi dampak negatifnya terhadap lingkungan.

Oleh karena itu, penelitian tentang bagaimana kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat di kantor desa Brujul sangat penting. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang seberapa baik pegawai melakukan tugas dan tanggung jawab mereka, serta bagaimana hal ini

mempengaruhi pendapat dan tingkat kepuasan masyarakat.

LANDASAN TEORI

1. Kinerja Pegawai (X)

Prestasi kerja atau hasil kerja seorang karyawan berdasarkan kuantitas dan kualitas yang ingin dicapainya saat melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya disebut kinerja (Hesti Widayanti, 2022). Kinerja pegawai menurut Robbins & Coulter (2020:260) memiliki enam indikator, yaitu :

1. Kualitas Kerja
2. Kuantitas Kerja
3. Ketepatan waktu
4. Efektifitas
5. Kemandirian
6. Komitmen kerja

2. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan adalah perasaan positif atau negatif pelanggan yang berasal dari ekspektasi terhadap kinerja tertentu. Ketika kualitas pelayanan memenuhi harapan masyarakat maka kepuasan masyarakat akan tinggi, begitu pula sebaliknya (Sulaiman et al, 2020). Menurut Hidayat (2019) indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Tanggung jawab
2. Nilai-nilai kerja
3. Motivasi kerja
4. Komitmen
5. Kejujuran
6. Dedikasi dalam melayani
7. Penguasaan keterampilan berkomunikasi

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional. Pendekatan yang

digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasi yaitu pendekatan penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan bagaimana tingkat hubungan dan pengaruh antar variabel.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan metode simple random sampling. Pada teknik ini setiap anggota populasi diberikan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel pada penelitian.

3. Teknik Menarik Sampel

Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang diperlukan dari populasi dengan tingkat kesalahan tertentu (Rifkhan (2023:28-29). Metode ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dan dokumentasi.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dan prosedur untuk mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data numerik. Teknik analisis yang digunakan meliputi :

a. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas Data: dilakukan untuk menentukan apakah alat

- ukur yang digunakan benar-benar mengukur apa yang ingin diukur.
2. Uji Reliabilitas Data: untuk menentukan apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel.
- b. Uji Asumsi Klasik
1. Uji Normalitas Data: untuk mengidentifikasi dan menilai apakah data yang terkumpul berdistribusi normal dan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Uji Linearitas Data : untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai yang linier atau tidak secara signifikan.
- c. Analisis Regresi Linier Sederhana
- d. Uji Hipotesis
1. Uji t (parsial) : digunakan untuk menguji perbedaan signifikan antara dua kelompok/populasi dalam penelitian kuantitatif.
 2. Uji F (simultan) : untuk melihat bagaimanakah pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. atau untuk menguji apakah model regresi yang dibuat signifikan atau non signifikan.
 3. Koefisien Determinasi (R-squared atau R kuadrat) : untuk memprediksi dan mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji t

Tabel 1 :
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	52,262	15,275		3,421	0,001
	kp	0,830	0,048	0,869	17,367	0,000

a. Dependent Variable: km

Sumber : data diolah SPSS, 2025

Hasil pengujian hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa variabel independen (kinerja pegawai) memiliki nilai t hitung sebesar 17,367 dan t tabel 1,660. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($17,367 > 1,660$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000,

dimana nilai signifikansi menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikansi yang seharusnya yaitu sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Kemudian dapat disimpulkan bahwa H_a dapat diterima, yang artinya kinerja pegawai berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji F (simultan)

Tabel 2 :
Hasil Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54498,310	1	54498,310	301,629	,000 ^b
	Residual	17706,650	98	180,680		
	Total	72204,960	99			

a. Dependent Variable: km

b. Predictors: (Constant), kp

Sumber : data diolah SPSS, 2025

Hasil pengujian hipotesis dengan uji F, dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($301,629 > 3,94$) dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dengan demikian hipotesis yang dikemukakan

diterima atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Kemudian dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh kinerja pegawai (X).

3. Uji Koefisien Determinasi (R-Squared/R kuadrat)

Tabel 3 :
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,869 ^a	0,755	0,752	13,442

a. Predictors: (Constant), kp

b. Dependent Variable: km

Sumber : data diolah SPSS, 2025

Hubungan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat menunjukkan pengaruh yang positif, seperti yang ditunjukkan oleh tabel dari Uji Koefisien Determinasi, dengan koefisien korelasi linier R 0,869.

Oleh karena itu, R square adalah 0,755, dengan variabel kinerja pegawai memberikan kontribusi 75,5% terhadap kepuasan masyarakat, dengan variabel lain memberikan kontribusi 24,5%.

KESIMPULAN

1. Dari hasil pengujian regresi linier sederhana terdapat nilai korelasi/hubungan (R) sebesar 0,869 dan nilai koefisien determinasi (R^2)

sebesar 0,755 yang artinya bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 75,5% sedangkan sisanya 24,5%

dipengaruhi oleh variabel/faktor yang lainnya.

2. Dari hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Artinya semakin banyak peningkatan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik maka semakin meningkat pula kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan nilai pada uji t yang menunjukkan bahwa $t_{hitung} (17,367) > t_{tabel} (1,660)$ dan $sig. 0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima dalam artinya terdapat “ Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Brujul Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar”.

SARAN

1. Kantor Desa harus memberikan pelatihan teratur yang berfokus pada analisis masalah dan strategi pemecahan masalah. Dengan keterampilan ini, karyawan akan lebih percaya diri dan memiliki kemampuan untuk menangani berbagai tantangan secara mandiri.
2. Sebaiknya pegawai di Kantor Desa Brujul perlu meningkatkan kemampuannya untuk menyelesaikan persoalan/permasalahan yang dihadapi secara cepat dan mandiri.
3. Sebaiknya Kantor Desa membuka komunikasi terbuka dengan masyarakat supaya masyarakat dapat menyampaikan ide, saran, atau keluhan.
4. Hendaknya para pegawai bisa memanajemen waktunya atau bisa menepati waktu jam kerjanya.
5. Hendaknya para pegawai berani mengakui kesalahan yang telah

diperbuat dan berani untuk bertanggungjawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade,T.A.(2020).Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Tahun 2020.Karisma Pro: Kajian dan Riset Manajemen Profesional.Volume 11 No.2, Desember 2020
- Afandi,P.(2021).*Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori,Konsep dan Indikator (edisi ke-2)*.ZANAF PUBLISHING
- Agung,S.G.L.,Bernhard,T.,Greis,M.S.(2023) (Hal 110-121).Pengaruh Locus of Control dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 (studi kasus di Kantor Satpol-PP Kota Tomohon).Jurnal EMBA.Vol 11 No 4, Oktober 2023
- Ahmad,S.,Nindya,K.K.,Dhyah,W.(2024).Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah.JAB:Journal of Accounting and Business.Volume.3 No.1, Mei 2024
- Amelia,T.,Alex,R.T.,Vina,M.F.(2024).Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Gaya Kepemimpinan Lurah Milenial di Kota Ambon.Jurnal BADATI.Vol 6 No 1, April 2024
- Cruisietta,K.S.,Sri,Y.Y.(2020).Pengaruh Green Marketing dan Brand

- Image terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia (studi kasus pad Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo).Jurnal Ilmiah M-Progress.Vol 10 No 1, Januari 2020
- Deni,W.E.W.,Diah,A.S.F.(2021).Determinan Kinerja Karyawan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Nganjuk.Journal of Law,Administration,and Social Science.Vol 1 No 2, Desember 2021
- Dr.Zainuddin Iba,S.E.,M.M & Dr (Cand).Aditya Wardhana,S.E.,M.M.,CHRM P.,CIRP.,CHRA.,CPP.,CHRB P.Analisis Regresi dan Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & Smart-PLS 4.0.2024 Hal 61).Eureka Media Aksara, Juni 2024 Anggota IKAPI Jawa Tengah No.225/JTE/2021,Juli 2024
- Epi Widiyarsari,Sri,P.(2023).Pengaruh Kemampuan Karyawan,Kompetensi, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Yupi Indo Jelly Gum Karanganyar.Jurnal Ilmiah ME A(Manajemen,Ekonomi,Akuntansi). Vol 7 No.2, 2023
- Feronika,K.,Anderson,G,K.,Hanly,F.Dj.S.(2024).Pengaruh Jumlah Penduduk, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Pengangguran terhadap Kemiskinan di Kabupaten Minahasa.Jurnal Berkala Efisiensi Ilmiah.Vol 24 No 1, April 2024
- Intan.T.N.,Sulistyo.(2021).Analisis Motivasi,Loyalitas dan Produktivitas Kinerja Pegawai yang Mempengaruhi terhadap Kepemimpinan Kepala Desa Brujul Kecamatan Jaten Kabupaten Karanganyar Tahun 2021.Surakarta Management Journal.Vol.3, No.2, Desember 2021
- Jannatul,M.,Muh Ichwan,M.,Muh Ilhan,W.(2024).Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba.Pinisi Journal of Art,Humanity & Social Studies.Vol 2 No 6, 2022
- Kasmir.(2019).Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik) (edisi ke-5).PT.RAJA GRAFINDO PERSADA
- Lafaifa,W.,dkk.(2022).Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan di PT Jalur Nugraha Ekakurir Counter Agen ParkRoyal Sidoarjo.E-QIEN Jurnal Ekonomi dan Bisnis.Vol 9 No 2, Maret 2022
- Luthfi,U.H.,Bangun,P.P.(2024).Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT.Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta.Jurnal Binang Manajemen (JUBIMA).Vol 2 No.2, Juni 2024
- Prof.Dr.Moeheriono,M.Si.Buku Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi
- Ridwan,H.,Adi,R.S.(2023).Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah

- Pusat Kesehatan Masyarakat
(UPTD Puskesmas)
Pagerageung Kabupaten
Tasikmalaya. *Journal of
Innovation Research and
Knowledge*. Vol 2 No 8,
Januari 2023
- Rifkhan. (2023, hal. 28-29). *Pedoman
Metodologi Penelitian Data
Panel dan Kuesioner*. Penerbit
: Adab
- Rizki, A.P. (2023). Analisis Faktor-Faktor
yang Mempengaruhi Kinerja
Karyawan pada PT. XYZ
Tangerang. *Jurnal
Manohara*. Pusat Penelitian
Ilmu Manajemen dan
Bisnis. Vol 1 No. 4, Oktober
2023
- Soesana, A., dkk. (2023, Hal 70-
77). *Metodologi Penelitian
Kuantitatif*. Penerbit : Yayasan
Kita Menulis
- Sugiyono. (2019) . *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2022) . *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan
R&D* . Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, W. (2014). Hal. 74. *Metode
Penelitian : Lengkap, Praktis, dan Mudah
Dipahami*. Yogyakarta : Pustaka Baru Pers
- Vivid, D., dkk. (2023). Analisis Pengaruh
Kualitas Pelayanan Diklat
Kepabeanaan terhadap
Kepuasan Peserta
Pelatihan. *Jurnal Saintek
Maritim*. Vol 23 No 3, Maret
2023

