

DAMPAK KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA KANTOR DAERAH
KABUPATEN GOWA SULAWESI SELATAN

Maryani
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA-MAKASSAR

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini dari adanya fenomena di masyarakat dan hasil study Zeithaml (1988) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) yang dirasakan oleh konsumen masih buruk (*poor service*), termasuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dan salah satu penyebabnya adalah kinerja pegawai yang masih buruk. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja pegawai (Gerson, 2002). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja pegawai diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan masyarakat (McKenna dan Beech, 2000). Kinerja yang unggul menunjukkan perilaku pelayanan yang baik bagi seorang karyawan/pegawai (Wirawan, 2008).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan di Kantor Daerah Kabupaten Gowa. Mengingat populasi dalam penelitian ini bersifat infinit (tidak terbatas) dan sehubungan digunakannya model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan AMOS, maka digunakan "rule of thumb", sehingga jumlah sampel sebanyak 120 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pegawai pemda Kabupaten Gowa sebagai aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu mendorong terciptanya kepuasan masyarakat melalui tingkat pelayanan yang berkualitas. Kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemda Kabupaten Gowa kepada masyarakat. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan ditunjukkan pegawai pemda Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugasnya setiap hari sebagai abdi negara dan masyarakat belum mampu menunjukkan kesan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun agar kualitas pelayanan ini dapat mendorong terciptanya kepuasan masyarakat maka pemda Kabupaten Gowa harus mampu mendorong kinerja pegwainya.

Kata-kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan (*service quality*), dan kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah Kabupaten/Kota. Seiring dengan berjalannya otonomi daerah paradigma pelayanan

publik beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik, ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa atau pelayan publik perlu mengenali harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan dari pemerintah.

Menurut Mohamad (2003) secara umum *stakeholders* menilai bahwa kualitas pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan. Ramli (2008) bahwa kelemahan pelayanan publik di negeri kita adalah tidak adanya konsistensi SOPP (Standar Operasional Prosedur Pelayanan) dan lemahnya penegasan batas SPM. Swantoro (2009) menyatakan kelemahan penyelenggaraan negara umumnya menyangkut prosedur, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, kurang efektif dan efisienserta masih dijumpai adanya praktek pungutan liar dari oknum yang meminta imbalan yang tidak semestinya.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja birokrasi cenderung dinilai relatif rendah dan belum sepenuhnya bisa memenuhi harapan publik, ketika harus melaksanakan tugas pokok, fungsi, wewenang dan tanggung jawab terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

Beberapa fenomena yang ada di masyarakat tentang masih sering terdengar keluhan dari masyarakat atas rendahnya kualitas jasa yang mereka terima. Seperti adanya keluhan tentang kehandalan yaitu pelayanan yang dijanjikan belum tepat waktu dan akurat, keluhan akan daya tanggap yaitu kurangnya daya tanggap pegawai terhadap keinginan masyarakat, kurangnya perhatian yang tulus dan khusus kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan masih buruk (*poor service*) (Zeithaml, 1988).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki kinerja pegawai (Gerson, 2002). Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan kinerja pegawai diharapkan akan memberikan tingkat kepuasan masyarakat (McKenna dan Beech, 2000). Kinerja yang unggul menunjukkan perilaku pelayanan yang baik bagi seorang karyawan/pegawai (Wirawan, 2008). Artinya bahwa wujud kinerja pegawai ditunjukkan oleh pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat sebagai pelanggannya.

Beberapa penelitian sebelumnya menguji hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Zahara, 2007). Sedangkan Brady, Cronin dan Thomas (2000) menguji kepuasan konsumen ditentukan oleh loyalitas kualitas pelayanan. Berbeda pada penelitian ini menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai dan kepuasan masyarakat.

Peningkatan kinerja pegawai dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sebagai wujud kepedulian Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat Kabupaten Gowa. Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa dengan sistem pelayanannya yang lebih transparan, akuntabel, dan profesional merupakan suatu upaya Pemerintah dalam mempercepat implementasi dari Keputusan Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman ini

merupakan acuan bagi instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai kewenangannya.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kinerja pegawai berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai pegawai Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan ?
- b. Apakah kinerja pegawai berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan masyarakat pegawai Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan?
- c. Apakah kualitas pelayanan pemda Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Pengaruh secara tidak langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa.
- b. Pengaruh secara langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemda Kabupaten Gowa.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan pegawai Kantor Daerah Kabupaten Gowa terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menjadi masukan bagi pemerintah daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan khususnya dan pemerintah secara umum dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja pegawai.
- b. Memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan ilmu dibidang sumber daya manusia dan pelayanan publik.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil atau prestasi kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sebagaimana dikatakan Ruky (2001) bahwa kinerja (*performance*), adalah "prestasi kerja karyawan berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi/perusahaan". Gomes (1995) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai : "Ungkapan seperti output, efisiensi, serta efektifitas sering dihubungkan dengan produktivitas".

Mangkunegara (2000) mengatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) menurut standar keberhasilan yang dicapai seorang pegawai berdasarkan ketentuan dari instansi/periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengatur nilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran, dengan fokus untuk seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa berkinerja sama, atau lebih efektif pada masa yang akan datang sehingga karyawan organisasi dan masyarakat semuanya memperoleh manfaat (Siagian, 2004). Sedangkan menurut Moekijat (1995) bahwa faktor-faktor yang menjadi penilaian kinerja karyawan adalah: disiplin kerja (ketepatan waktu), keterampilan (kuantitas dan kualitas) kerja, penggunaan peralatan kerja (kemampuan kerja), dan pembiayaan. Indikator kinerja pegawai (X1) yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada Moekijat (1995) dan Siagian (2004) adalah disiplin, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan kerjasama..

2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993).

Thoah (1991) memberi pengertian tentang pelayanan kerja sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan tingkat kesempurnaan pelayanan kerja tersebut menunjukkan tingkat kualitas dari pelayanan tersebut yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (Kotler, 1997). Fokus pada mutu akan mendorong untuk mengatur staf publik/ masyarakat dengan baik (Deming, 2002).

Pengertian kualitas pelayanan menjadi lebih rumit karena pertimbangan ekonomis (Aditama, 2003). Ada hubungan antara biaya yang dikeluarkan dengan mutu yang dihasilkan, oleh karena itu derajat mutu yang dihasilkan dalam pelayanan ini perlu ada indikator batasan pencapaian secara tegas jika disesuaikan dengan pertimbangan anggaran yang telah dikeluarkan.

Parasuraman (1988) mengemukakan lima dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah (1) *reliability* (kehandalan), (2) *responsiveness* (daya tanggap), (3) *assurance* (jaminan), (4) *empathy* (empati) dan (5) *tangible* (produk-produk fisik). Sedangkan oleh Gronroos (1990) terdapat enam kriteria untuk kualitas pelayanan yang baik yaitu : (1) profesionalisme dan keterampilan (*professionalism and skills*), (2) sikap dan perilaku (*attitudes and behavior*), (3) aksesibilitas dan fleksibilitas (*accessibility and flexibility*), (4) reliabilitas dan terpercaya (*reliability and*

trustworthiness), (5) perbaikan (*recovery*), (6) reputasi dan kredibilitas (*reputation and credibility*).

Gaspersz (1997) mendeskripsikan ciri-ciri atau atribut yang harus melekat pada kualitas pelayanan publik :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi.
- 5) Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti ruang tunggu yang sejuk, kebersihan dan lain-lain.

Kep.MenPAN (2003) menetapkan enam belas kriteria pelayanan adalah: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan, keramahan, keterbukaan, komunikasi, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti apa yang diharapkan, kenyataan, efisien, dan ekonomis.

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa kualitas pelayanan publik menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menghasilkan kepuasan bagi masyarakat sebagai pemakai jasa layanan publik. Kualitas layanan publik yang diberikan pemerintah merupakan tolok ukur dalam memenuhi standar pelayanan memuaskan sebagai komitmen dan janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Di dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksudkan adalah kualitas pelayanan kerja yang ditunjukkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka indikator kualitas pelayanan kerja pegawai yang digunakan dalam penelitian ini adalah: akurasi pelayanan, realibilitas, tanggungjawab, sopan dan ramah.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa kualitas jasa dikaitkan dengan kepuasan konsumen yang menikmati jasa, dengan mengukur perbedaan antara harapan (*expectation*) dan persepsinya (*perception*) terhadap kinerja jasa tersebut (Parasuraman, 1988). Artinya bahwa tingkat kesempurnaan pelayanan kerja dapat menimbulkan kepuasan bagi penerima layanan. Barnes (2001) menyatakan bahwa kepuasan adalah tanggapan konsumen atas terpenuhi kebutuhannya. Penilaian atas barang atau jasa yang dikonsumsi yang memberikan tingkat kenyamanan atas pemenuhan kebutuhan sama atau melebihi harapan yang dirasakan konsumen terhadap barang dan jasa tersebut.

Kotler (2005) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Pengertian kepuasan konsumen menunjukkan bahwa, jika kinerja jasa yang ditawarkan sama dengan kinerja yang diharapkan atau bahkan dapat melampaui kinerja yang diharapkan, maka pengguna jasa akan merasa terpuaskan. Kepuasan konsumen akan dirasakan setelah konsumen menggunakan jasa yang ditawarkan. Pengguna barang/jasa pelayanan publik tentu saja konsumen yang dimaksudkan adalah masyarakat secara umum. Tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima dari pegawai di kantor pemerintahan, berdasarkan tingkat pemenuhan atas harapan yang diperoleh dari pelayanan tersebut.

Kepuasan publik telah menjadi suatu indikator yang penting untuk mengukur kualitas layanan dan telah diadvokasi sebagai suatu aspek *outcome measure* dalam program jaminan kualitas (Han, 2003). Menurut Sabarguna (2004) ada empat aspek kepuasan yaitu (1) Kenyamanan, (2) Hubungan publik dengan petugas (3) Kompetensi teknik petugas, (4) Biaya. Secara umum kepuasan masyarakat atas memanfaatkan layanan publik akan berminat kembali (*loyalty*) pada suatu institusi publik dan tercipta rasa persahabatan (*friendship*) (Caldow *et al*, 2000).

Penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat atas pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintah, merujuk pada Kotler (2005), Sabarguna (2004) dan Caldow (2000) yaitu sesuai harapan, loyalitas, rasa persahabatan, dan biaya.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna atau yang menerima pelayanan jasa di Kantor Daerah Kabupaten Gowa. Mengingat populasi dalam penelitian ini bersifat infinit (tidak terbatas) dan sehubungan dengan digunakannya model persamaan struktural (*Structural Equational Modeling*) dengan AMOS, maka digunakan "*rule of thumb*" sebagai berikut :

- a. *Model size*, menurut Hair *et al*, (2006), yang menyatakan jumlah ideal adalah 5 – 10 responden untuk setiap indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Dalam penelitian ini melibatkan 4 variabel dengan 12 indikator penelitian, yaitu: Kinerja Pegawai (X1) terdiri atas 4 indikator, Kualitas Pelayanan (Y1) terdiri atas 4 indikator, dan Kepuasan Masyarakat (Y2) terdiri atas 3 indikator. Sehingga menurut aturan tersebut, jumlah ideal responden yang digunakan minimal adalah $5 \times 12 = 60$ dan maksimum sebesar $10 \times 12 = 120$ responden.
- b. Menggunakan pendugaan parameter yaitu *Maximum Likelihood estimation* menurut Hair *et al*, (2006) menyatakan bahwa jumlah responden yang ideal untuk pemanfaatan *maximum likelihood estimation* dalam model persamaan struktural adalah sekitar 100-200 responden.

Berdasarkan *rule of thumb* ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar $10 \times 12 = 120$ responden, berarti sudah memenuhi ketentuan model size maupun *maximum likelihood estimation*.

3.2 Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berdasarkan program AMOS 6 dan SPSS 16. Alasan menggunakan SEM, pertimbangan bahwa hubungan kausal yang dirumuskan dalam penelitian ini menggunakan model yang tidak sederhana yang berperan ganda yaitu kinerja pegawai. Penggunaan *Structural Equation Modeling* memungkinkan dilakukannya analisis terhadap serangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan sehingga memberikan efisiensi secara statistik (Ferdinand, 2000; Hair *et al.*, 2002).

Berdasarkan kerangka konseptual yang dibangun, maka persamaan struktural yang akan dicari dan diuji koefisiennya adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan (Y_1)
 $KP(Y_1) = \beta_1 KPg(X_1) + Z_1$, di mana:
 $KPg(X_1)$ = Kinerja Pegawai
- 2) Kepuasan Masyarakat/KM (Y_2)
 $KM(Y_2) = \beta_2 (Y_1) + Z_2$, di mana:
 $KP(Y_1)$ = Kualitas Pelayanan
- 3) Kepuasan Masyarakat/KM (Y_2)
 $KM(Y_2) = \beta_3 KPg(X_1) + \beta_4 KP(Y_1) + Z_3$, di mana:
 $KM(Y_2)$ = Kepuasan Masyarakat
 $KPg(X_1)$ = Kinerja Pegawai
 $KP(Y_1)$ = Kualitas Pelayanan
 β_1, \dots, β_4 = *Regression Weight*
 Z_1, Z_3 = *Disturbance Term*

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Tingkat Pelayanan Pegawai Kantor Daerah Kabupaten Gowa

Trend dunia bisnis pelayanan saat ini menuntut adanya kepuasan bagi konsumen/pengguna. Demikian halnya juga dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai abdi negara/masyarakat, maka pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah adalah pelayanan yang akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Aktivitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada publik (masyarakat) harus memperhatikan nilai dan kepuasan dari publik (masyarakat), kalau tidak ingin mendapat kritikan dari masyarakat dan bisa jadi berakkses pada hal-hal tidak dikehendaki. Manfaat yang ditimbulkan ketika pemerintah dapat memaksimalkan kepuasan dari publik (masyarakat) adalah :

- Reputasi pemerintah semakin positif.
- Dapat mendorong terciptanya loyalitas dari publik dalam melaksanakan kewajibannya.
- Hubungan pemerintah dan masyarakat semakin harmonis.

Pelayanan yang dilakukan pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa tidak terlepas dari pembinaan-pembinaan aparat pemerintah yang dtujukan kepada peningkatan profesionalisme pegawai dan pembinaan watak serta karakter aparat. Kesan masyarakat akan baik terhadap aparat jika pegawai itu sendiri mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Partisipasi masyarakat akan berubah kepada kondisi yang lebih baik jika masyarakat mempunyai pandangan (image) yang nyata tentang profesionalisme dari pegawai pemerintah. Pemerintah dibentuk dalam rangka melayani masyarakat bukan dilayani masyarakat.

Deskripsi dari karakteristik jawaban responden, dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna pelayanan dari pegawai pemerintah daerah Kabupaten Gowa dapat ditunjukkan dalam tabel berikut:

a. Kinerja Pegawai (X1)

Tabel 1

Jawaban Responden	Disiplin		Kualitas Kerja		Kuantitas Kerja		Kerjasama	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen
Sangat buruk	0	0	0	0	0	0	1	0,8
Buruk	8	6,7	8	6,7	8	6,7	3	2,5
Netral	38	31,7	34	28,3	27	22,5	12	10
Baik	65	54,1	69	57,5	76	63,3	91	75,9
Sangat baik	9	7,5	9	7,5	9	7,5	13	10,8
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

b. Kualitas Pelayanan (Y1)

Tabel 2

Jawaban Responden	Akurasi Pelayanan		Reliabilitas		Tanggungjawab		Sopan & Ramah	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen
Sangat buruk	1	0,8	1	0,8	2	1,7	1	0,8
Buruk	10	8,3	7	5,8	6	5	7	5,8
Netral	42	35	35	29,2	25	20,8	22	18,3
Baik	62	51,7	70	58,3	77	64,2	71	59,2
Sangat baik	5	4,2	7	5,8	10	8,3	19	15,8
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

c. Kepuasan Masyarakat (Y2)

Tabel 3

Jawaban Responden	Sesuai Harapan		Loyalitas		Rasa Persahabatan		Biaya	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen
Sangat tidak setuju	1	0,8	0	0	0	0	3	2,5
Tidaksetuju	3	2,5	2	1,7	5	4,2	5	4,2
Netral	26	21,7	21	17,5	41	34,2	25	20,8
Setuju	72	60	73	60,8	63	52,5	73	60,8
Sangat setuju	18	15	24	20	11	9,2	14	11,7
Total	120	100	120	100	120	100	120	100

Sumber: Data diolah, 2012

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai pemda Gowa dalam konteks kedisiplinan dalam bekerja dan kualitas kerja mereka sekitar 50% masyarakat pengguna menyatakan sudah baik

artinya terdapat sekitar 50% juga masyarakat yang belum bisa berkomentar baik tentang kedisiplinan dalam bekerja dan kualitas mereka dalam bekerja. Sedangkan pada konteks kuantitas atau volume kerja dan tingkat kerjasama dalam mereka bekerja sekitar 70% responden menyatakan baik. Hal ini menggambarkan bahwa secara umum kinerja pegawai pemda Gowa sebagian sudah berkinerja baik, namun masih perlu ditingkatkan lagi utamanya dari segi kedisiplinan dan kualitas dalam penyelesaian kerja mereka. Oleh karena itu pemda Gowa perlu mendorong peningkatan kualitas pegawai.

Kualitas pelayanan pegawai pemda Gowa yang dirasakan oleh masyarakat sebagai dampak dari kinerja pegawai bahnnya sekitar 50-60% responden menjawab baik. Artinya kualitas pelayanan pegawai pemda Gowa yang dirasakan oleh masyarakat masih terkesan perlu ditingkatkan lebih baik lagi agar sebagian besar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas dari pemda Gowa. Sedangkan penilaian masyarakat terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan dari adanya kinerja dan pelayanan yang baik dari pemda adalah secara umum merasakan sudah puas, dilihat dari jawaban yang menyatakan setuju. Perasaan ini diungkapkan oleh masyarakat karena merasakan bahwa apa yang diharapkan masyarakat dari pemda Gowa sudah secara umum terpenuhi, dan masyarakat merasakan tercipta hubungan rasa pertemanan yang baik dengan para aparat pemerintah, serta mereka tidak merasakan ada yang namanya pungli atau biaya yang dipungut oleh pegawai pemda yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada, sehingga masyarakat loyal terhadap pemerintah.

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

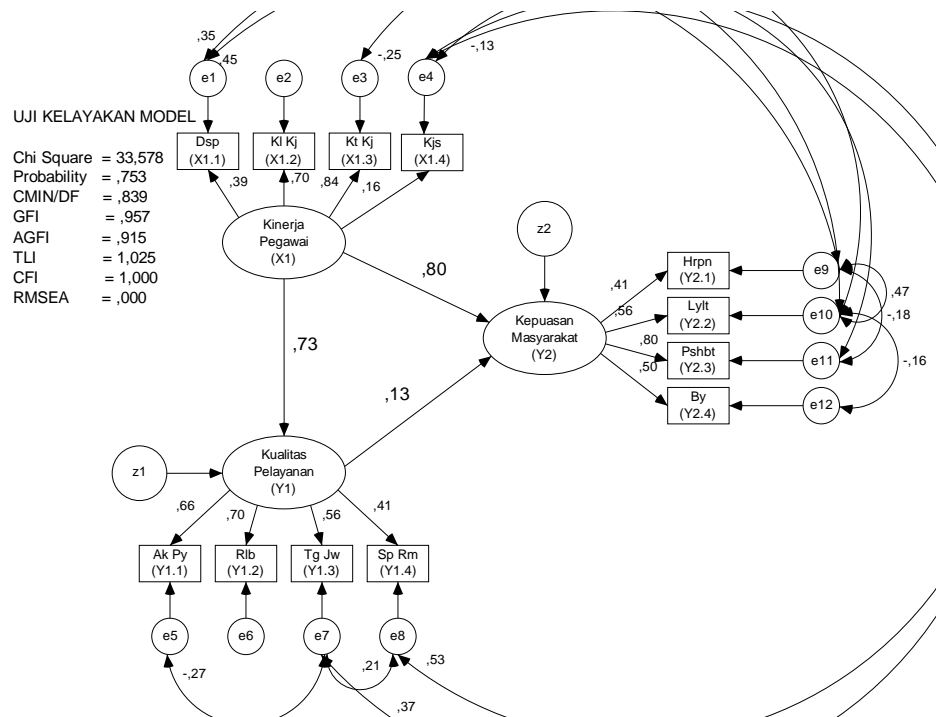
Pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrument penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrumen dinyatakan valid dan reliabel.

4.3 Hasil Analisis SEM Dan Pembahasan

Setelah modifikasi model telah dilakukan dan semua kriteria pengujian model telah menunjukkan hasil yang baik (*good*), maka model ini yang disebut model tahap akhir. Parameter-parameter regresi standard model tahap akhir inilah yang akan dijelaskan dan dijadikan sebagai dasar pengujian hipotesis.

Selain itu, *loading factor* indikator setiap variabel yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel diambil dari *over all model* tahap akhir, yaitu sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar
Uji Goodness of Fit Overall Model Tahap Akhir



Sumber : Data Hasil Olahan, 2012

1) Variabel kinerja pegawai

Indikator yang kuat mencerminkan kinerja pegawai secara berurutan adalah disiplin (X_{1.1}), kerja sama (X_{1.4}), kuantitas kerja (X_{1.2}), dan kualitas kerja (X_{1.3}), karena nilai *loading factor*-nya secara berurutan paling tinggi, yaitu 0,44 (X_{1.1}), 0,36 (X_{1.4}), 0,26 (X_{1.2}), dan 0,15 (X_{1.3}).

2) Variabel kualitas pelayanan

Indikator yang kuat mencerminkan kualitas pelayanan secara berurutan menurut besarnya nilai *loading factor*-nya adalah sopan dan ramah (Y_{1.4}), tanggungjawab (Y_{1.3}), akurasi pelayanan (Y_{1.1}), dan reliabilitas (Y_{1.2}). Dimana nilai *loading factor*-nya masing-masing adalah 0,51 (Y_{1.4}), 0,38 (Y_{1.3}), 0,31 (Y_{1.1}), dan 0,27 (Y_{1.2}).

3) Variabel kepuasan masyarakat

Indikator yang kuat mencerminkan kepuasan masyarakat secara berturut-turut berdasarkan besarnya nilai *loading factor*-nya adalah biaya (Y_{2.4}), sesuai harapan (Y_{2.1}), loyalitas (Y_{2.2}) dan persahabatan (Y_{2.3}). Dimana nilai *loading factor*-nya masing-masing adalah 0,49 (Y_{2.4}), 0,43 (Y_{2.1}), 0,30 (Y_{2.2}), dan 0,17 (Y_{2.3}).

Berdasarkan hubungan pengaruh langsung dan tidak langsung, maka total pengaruh antar variabel penelitian dapat dihitung dengan menjumlahkan secara

keseluruhan nilai dari pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel seperti pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4
Total Pengaruh Antar Variabel

Variabel Independen	Variabel Dependen	Direct	Indirect	Total
Kinerja Pegawai (X1)	Kualitas Pelayanan (Y1)	0,728	0,000	0,728
Kinerja Pegawai (X1)	Kepuasan Masyarakat (Y2)	0,798	0,092	0,890
Kualitas Pelayanan (Y1)	Kepuasan Masyarakat (Y2)	0,127	0,000	0,127

Sumber: Data diolah, 2012

Sedangkan hasil pengujian hipotesis penelitian ini dapat disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5
Pengujian Hipotesis Penelitian

Variabel Independen	Variabel Dependen	Koefisien Standardized	<i>p</i>	Keputusan Uji Hipotesis
Kinerja Pegawai (X1)	Kualitas Pelayanan (Y1)	0,728	0,005	Signifikan
Kinerja Pegawai (X1)	Kepuasan Masyarakat (Y2)	0,798	0,003	Signifikan
Kualitas Pelayanan (Y1)	Kepuasan Masyarakat (Y2)	0,127	0,476	Nonsignifikan

Keterangan: **) sangat signifikan ($\alpha = 1\%$), *) signifikan ($\alpha = 5\%$)

Sumber : Data diolah, 2012.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan Tabel 5 diperoleh hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

- 1) Kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan secara tidak langsung dengan kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat diterima. Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,890 dengan $p = 0,003$ (signifikan), artinya kinerja pegawai signifikan mendorong tercapainya tingkat kepuasan masyarakat, bilamana kinerja pegawai ini juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana dapat kita lihat besarnya total pengaruh yang dihasilkan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,890 atau 89%, sebagai akibat pengaruh langsung kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,798 atau 79,8%, dan ditambahkan adanya pengaruh tidak langsung yang diberikan oleh kualitas pelayanan sebesar 0,092 atau 9,2%.
- 2) Kinerja pegawai berpengaruh langsung positif signifikan terhadap kualitas pelayanan dapat diterima. Diperoleh nilai koefisien jalur sebesar 0,728 dengan $p = 0,005$ (signifikan), artinya bahwa kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pemda atau abdi masyarakat signifikan mendukung terlaksananya pelayanan yang berkualitas untuk kepentingan masyarakat Kabupaten Gowa. Di mana besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap

dorongan tingkat kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai pemda Gowa tersebut sebesar 72,8%. Dengan demikian jika pemda Gowa ingin memberikan pelayanan yang berkualitas maka pemda harus berupaya untuk mendorong kinerja pegawai lebih berkualitas.

- 3) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat tidak dapat diterima atau ditolak. Diperoleh nilai koefisien jalur 0,127 dengan $p = 0,476$ (tidak signifikan). Berarti kualitas pelayanan tidak signifikan mendukung terlaksananya pelayanan memuaskan yang diberikan oleh pemda Gowa bagi masyarakat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan hanya sebesar 12,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemda Gowa kepada masyarakatnya dapat berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat bilamana didukung oleh kinerja pegawai yang cemerlang. Oleh karenanya pemda Gowa harus berupaya mendorong para pegawai pemda untuk berkinerja unggul dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat demi terciptanya pelayanan yang berkualitas dan pada akhirnya akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Terciptanya kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sekaligus dapat mendorong terbentuknya citra (image) yang baik bagi masyarakat terhadap pemerintah. Sehingga masyarakat dapat manaruh kepercayaan yang tinggi terhadap pemerintah.

Berbagai cara yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, dalam hal ini mulai dari perbaikan sumber daya manusia samapai kepada perbaikan tingkat prosudural dalam melayani masyarakat. Masyarakat secara umum menilai bahwa pemda Kabupaten Gowa sebagai suatu penyelenggara pemerintahan yang memberikan berbagai kemudahan, kepastian dan bersih dalam menyediakan pelayanan. Hal ini ditunjukkan oleh adanya tingkat transparansi dalam melayani masyarakat. Keterbukaan dalam melayani masyarakat maupun pertanggung jawaban adalah tuntutan dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, keterbukaan dalam pelayanan yang cepat dan beretika, adalah sangat penting artinya bagi masyarakat.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis menganalisis data dan pengujian hipotesis, penulis dapat menarik kesimpulan, yaitu :

1. Kinerja pegawai pemda Kabupaten Gowa sebagai aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu mendorong terciptanya kepuasan masyarakat melalui tingkat pelayanan yang berkualitas.
2. Kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemda Kabupaten Gowa kepada masyarakat. Sedangkan tingkat kualitas pelayanan ditunjukkan pegawai pemda Kabupaten Gowa dalam menjalankan tugasnya setiap hari sebagai abdi negara dan masyarakat belum mampu menunjukkan kesan yang memuaskan bagi masyarakat. Namun agar kualitas pelayanan ini dapat mendorong terciptanya kepuasan masyarakat maka pemda Kabupaten Gowa harus mampu mendorong kinerja pegawainya.

A. Saran-Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Agar pelayanan pada Kantor daerah Kabupaten Gowa dapat berperan secara optimal didalam pelaksanaannya, maka bagi pegawai Kantor daerah Kabupaten Gowa harus diupayakan untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusianya. Namun, pemda Kabupaten Gowa juga perlu memperhatikan pegawai berprestasi diberi imbalan yang layak sebagai bentuk penghargaan, seperti kenaikan pangkat, jabatan, dan sebagainya serta yang kurang berprestasi diberikan teguran lisan, tulisan, sanksi termotivasi dan lebih produktif.
2. Untuk meningkatkan kinerja Kantor Daerah Kabupaten Gowa, maka Instansi tersebut harus ditingkatkan dengan jalan diikuti pening pendidikan dan pelatihan, inservice training, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty. 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 3. Semarang. BP Undip. Handoko, T.H, 2001. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Liberty, Jakarta.
- Gerson F. Richard, 2002. **Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu**, Penerbit PPM, Jakarta , 2002.
- Hair, Josep F. Anderson, Tatham, 1998. **Multivariate Data Analysis With Readings**, 3rd Eition. New York : Macmilan Publishing Company.
- Handoko, T.H., 2001. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, BPFE. Yogyakarta.
- Haryono, 2005. **Metode Penelitian Pendidikan**, Pustaka, bandung.
- Hasibuan, M.S.P, 2000. **Manajemen Kepegawaian Indonesia**, Haji Masagung, Jakarta.
- Kamaruddin, 2001. **Analisis Manajemen**, Sumur, Bandung.
- Moekijat, 2001. **Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**, Mandar Maju, Bandung.
- Manullang, M. 2004. **Manajemen Personalia**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nitisemito, A.S, 2001. **Manajemen Personalia**, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Paridy, J.T, 2000. **Diktat Personel Manajemen**, Kampus Baraya Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Soejadi, F.X, 2005. **Analisis Manajemen Modern**, Haji Masagung, Jakarta.
- Siagian, S.P, 2004. **Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Administrasi**, Gunung Agung, Jakarta.
- The Liang Gie, 2003. **Ensiklopedi Administrasi**, Gunung Agung, Jakarta.
- Tulus, A, 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Wirawan, 2003. **Teori Kepemimpinan. Pengantar untuk praktek dan penelitian**. Diterbitkan oleh Yayasan Bangun Indonesia dan UHAMKA Press, Jakarta.
- Zainun, B, 2004. **Manajemen dan Motivasi**, Balai Akbar, Jakarta.
- Zeithaml A. Valarie, Berry L. Leonard dan Parasuraman, 1988. **SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Costumer Perception of Service Quality** dalam *Journal of Retailing*. VOL 64 (1) : 12-40.