

Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perspektif Masyarakat Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya

Khairiza Nutriansyah¹, Kusuma Agdhi Rahwana², Depy Muhamad Fauzy³

Universitas Perjuangan Tasikmalaya

ARTICLE INFO

Article history:

Article history:
Received August 20, 2025
Revised 25 August 2025
Accepted 25 August 2025
Available online 07 Sept. 2025

Kata Kunci:

Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Employee Performance, Service Quality, Community Satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Komunikasi Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain kausal serta teknik survei. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 25, serta dilengkapi dengan uji korelasi berganda, uji F, uji T, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa secara bersama-sama, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara terpisah, baik Kinerja Pegawai maupun Kualitas Pelayanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Employee Performance and Service Quality on Public Satisfaction at the Tasikmalaya City Communications Office. The method used is a quantitative approach with a causal design and survey techniques. Data were obtained

through observation, interviews, questionnaires, and documentation studies. Data analysis was carried out using multiple linear regression with the help of SPSS version 25 software, and supplemented with multiple correlation tests, F tests, T tests, and coefficients of determination. The results of the study revealed that together, Employee Performance and Service Quality have a positive and significant influence on Public Satisfaction. Separately, both Employee Performance and Service Quality were also proven to have a positive and significant influence on Public Satisfaction.

PENDAHULUAN

Untuk meningkatkan kompetensi serta profesionalisme pegawai, diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, terarah, dan terstruktur. Peningkatan kualitas sumber daya manusia pegawai bertujuan untuk mendukung perbaikan kinerja operasional dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, pegawai yang berkualitas tinggi akan berkontribusi pada pembentukan komitmen yang kuat dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi yang dimiliki individu pegawai.

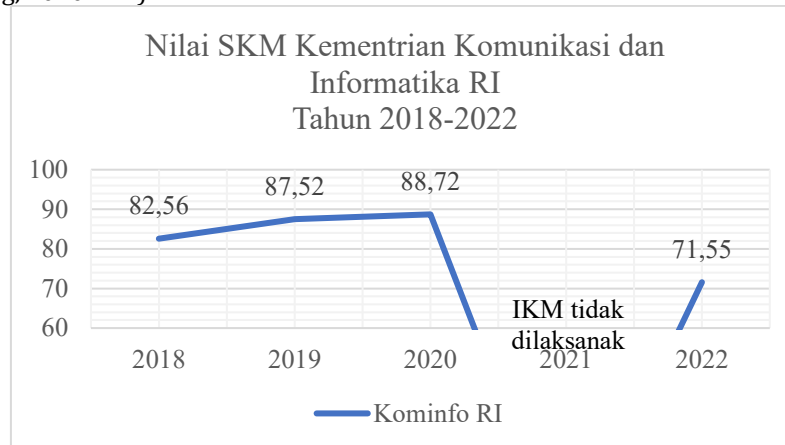
Pada dasarnya didirikannya suatu instansi bertujuan agar tercapainya cita-cita yang sesuai dengan visi dan misi instansi tersebut. Tujuan suatu instansi akan terwujud apabila masyarakat merasa puas. Kepuasan masyarakat perlu ditunjang oleh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai yang baik dalam sebuah instansi tersebut. Seperti yang telah ditulis dalam Undang-Undang Dasar 1945 menyebutkan bahwasanya tujuan dari didirikannya unit instansi adalah sebagaimana membantu masyarakat untuk sejahtera.

Karena ini adalah salah satu fungsi pemerintah, Pegawai Negeri Sipil dan abdi pemerintah harus dapat memberi yang terbaik untuk kesejahteraan masyarakat dalam organisasi pemerintahan. Mereka juga harus bertanggung jawab untuk menjalankan seluruh proses pelaksanaan. pembangunan dari tingkat pusat ke daerah dan setiap sektor kehidupan. Kinerja karyawan yang dapat mengerakan dan menjaga roda organisasi berjalan di era globalisasi saat ini sangat penting.

Dalam mewujudkan Good Governance, kinerja dan kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses, lingkungan, serta kualitas sumber daya manusia (pegawai). Salah satu instansi pemerintah daerah yang menjadi objek observasi peneliti dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No.191, Sukamulya, Kec. Bungursari, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151. Instansi ini memiliki tugas

membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah serta tugas pembantuan di bidang komunikasi, informatika, statistik, dan persandian. Dengan demikian, baik masyarakat maupun organisasi tentunya mengharapkan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu menghasilkan indeks kepuasan yang optimal.

Kepuasan masyarakat bahwasanya merupakan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diberikan serta kinerja yang dihasilkan. Kepuasan masyarakat terhadap instansi memiliki arti penting karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan publik; semakin baik kinerja yang ditunjukkan dan mutu pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan ini akan meningkat apabila masyarakat memperoleh pelayanan yang baik dan merasa puas terhadap layanan tersebut (Pasolong, 2020:124).



Sumber: Website Resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika RI

**Gambar 1 Nilai SKM KOMINFO RI
Tahun Anggaran 2018-2022**



Sumber : LKIP Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya 2022

**Gambar 1 Nilai SKM Dinas Komunikasi dan Informatika
Tahun Anggaran 2018-2022**

Berdasarkan data tren grafik Gambar 1 dan Gambar 2 untuk membandingkan indeks kinerja pelayanan antara KOMINFO Pusat dan DISKOMINFO Pemda terdapat perbedaan yang signifikan dimana data segi kualitas data menunjukkan bahwa kualitas pada unit daerah lebih menanjak dibandingkan dengan pusat.

Evaluasi kepuasan masyarakat melalui IKM/SKM dilakukan secara periodik dengan tujuan memantau tingkat perubahan persepsi masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karenanya, pelaksanaan survei perlu berkesinambungan. Output dari survei tersebut dipergunakan sebagai bahan evaluasi, pijakan dalam perumusan kebijakan, dan alat untuk mengidentifikasi arah perkembangan tren pelayanan serta performa penyelenggara layanan.

Dalam periode 2018–2022, tercatat adanya konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian ini dilaksanakan setiap tahun dengan durasi tahapan penilaian selama tiga bulan. Rekapitulasi kritik dan saran dari masyarakat langsung oleh DISKOMINFO Kota Tasikmalaya, yang dapat dilihat pada tangkapan layar LKIP di website resmi dinas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bagian pelayanan publik membeberkan bahwa setiap tahun indeks kepuasan masyarakat terus berkembang dari tahun ke tahun namun seiring berkembangnya zaman pelayanan dialih fungsikan menjadi berbasis *online* namun waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi *online* sebenarnya sudah pelaksanaan layanan secara online sudah mulai diterapkan, namun masih sedikit masyarakat yang mampu melakukan registrasi daring dan lebih memilih datang langsung ke lokasi layanan. Selain itu, petugas layanan belum pernah mendapatkan pelatihan khusus mengenai service excellent, serta belum diterapkan sistem pemberian penghargaan bagi petugas yang berprestasi.

Untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai yakni yang terkait dengan Dalam konteks efektivitas pelayanan, setiap kesalahan pegawai yang menimbulkan kerugian bagi masyarakat memerlukan teguran atau peringatan secara cepat. Peringatan tidak perlu menunggu jadwal penilaian kinerja, melainkan diberikan segera ketika pelanggaran terjadi. Penerapan pelayanan yang efektif dan efisien akan menghasilkan dampak positif yang dapat dirasakan oleh masyarakat, pemerintah, dan organisasi. Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan masyarakat baik kecewa maupun senang karena ditimbulkan dari proses dan hasil oleh apa yang telah dilakukan pegawai terhadap masyarakat (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018 : 79).

Penilaian kinerja yang melibatkan beberapa pihak diyakini lebih objektif dibandingkan penilaian individual. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa meskipun manusia cenderung subjektif, proses berpikir kolektif mampu mengurangi bias subjektif tersebut. Oleh karena itu, berpikir bersama memberikan hasil yang lebih obyektif. Walaupun metode ini memiliki kelemahan dan sering dikritik, praktiknya tetap banyak digunakan di berbagai lembaga. Meski demikian, penerapannya harus dilakukan dengan cermat karena kematangan organisasi merupakan faktor penentu keberhasilan metode tersebut (Indrasari, dkk, 2018:168).

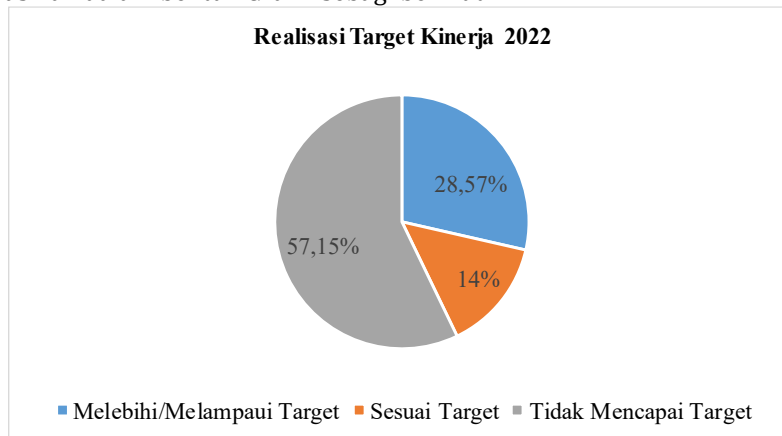
Instansi pemerintah dapat mengevaluasi kinerja berdasarkan penilaian eksternal (masyarakat) sebagai dasar atau standar pengambilan keputusan mengenai kondisi kerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan mutu kerja harus dilakukan dengan cara meningkatkan prestasi kerja ke tingkat mutu dan profesionalisme yang lebih tinggi.

Tabel 1 Pencapaian Kinerja 2022

Tujuan	Sasaran	Indikator Kinerja Utama	Target	Terealisasi	Persentase
Terwujudnya implementasi E-Government dalam mendukung peningkatan tata kelola pemerintahan dan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi	Meningkatnya kualitas layanan komunikasi, informatika,	Capaian predikat Indeks SPBE	2,75	2,68	9,75%
		Capaian Penyebarluasan informasi dan komunikasi publik	40	41,68	104,2%
		Capaian penyelenggaraan Persandian untuk pengamanan informasi	45	33,33	74,06%
		Persentase data dan informasi statistik sektoral	100	100	100%
Terwujudnya Akselerasi Reformasi Birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel	Meningkatnya Kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas kinerja perangkat daerah	Indeks Reformasi Birokrasi (kategori)	70	25,3	36,14%
		Capaian IKM perangkat daerah	93,25	90,11	96.6%

Hasil penilaian SAKIP perangkat daerah	76	78,26	102,97%
--	----	-------	---------

Maka jika dikalkulasikan dalam bentuk Grafik sebagai berikut:



Sumber: IKU Dinas Komunikasi dan Informatika Tasikmalaya
Gambar 2 Grafik Realisasi Target Kinerja 2022

Dalam data Tabel 1 dan Gambar 3 masih terdapat banyak program yang nilai tercapainya suatu target masih dibawah nilai yang telah ditetapkan termasuk nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Dari data tersebut dapat diartikan bahwa kinerja yang dihasilkan tidak begitu bagus.

Menurut hasil pengolahan informasi yang didapat disebutkan dalam rincian masalahnya yaitu: kapasitas pemahaman aparatur/ SDM terhadap tupoksi masing-masing, dan regulasi yang menjadi pedoman dalam menjalankan tupoksinya tersebut, oleh karena itu perlu adanya bimbingan teknis melalui Program Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur.

Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas tentu saja menandakan bahwa dari segi SDM (pegawai) mampu berkompetensi dengan baik, berdasarkan indikator *Ease of Doing Business (EODB)* yang dikutip Dedy Sasongko dalam *website* Direktorat Jendral Kekayaan Negara (DJKN) Kementerian Keuangan yaitu pada tahun 2019, peringkat EODB Indonesia berada pada posisi ke-73 dari 190 negara. Peringkat kemudahan bisnis yang baik menunjukkan kualitas layanan publik, keadaan ekonomi, dan sosial yang juga baik.

Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan menjadi prioritas, karena keberhasilan kinerjanya tidak terlepas dari hasil kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini karena pegawai merupakan elemen utama yang berperan dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi secara efektif dan efisien.

Ukuran terhadap seberapa baik dan berkualitas tingkat pelayanan yang telah dilaksanakan oleh pegawai sehingga mampu memenuhi ekspektasi masyarakat (Aswad, Realize, & Wangdra, 2018 : 79). Jika dibandingkan maka pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan nyata yang dirasakan masyarakat tidak lain ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa dipaparkan sebagai sebagai tumpuan atas sikap, atau hubungan yang didapatkan dari perolehan perbandingan antara ekspektasi masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas tentu saja menandakan bahwa dari segi SDM (pegawai) mampu berkompetensi dengan baik, berdasarkan indikator *Ease of Doing Business (EODB)* yang dikutip Dedy Sasongko dalam *website* Direktorat Jendral Kekayaan Negara (DJKN) Kementerian Keuangan yaitu pada tahun 2019, peringkat EODB Indonesia berada pada posisi ke-73 dari 190 negara. Peringkat kemudahan bisnis yang baik menunjukkan kualitas layanan publik, keadaan ekonomi, dan sosial yang juga baik.

Berikut data kepuasan masyarakat berdasarkan unsur-unsur dalam instansi, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2 Kepuasan Masyarakat Berdasarkan
Penilaian Unsur Pelayanan Tahun Anggaran 2022**

Unsur	Nilai IKM	Kategori
1. Persyaratan	3,95	A

2. Prosedur	4	A
3. Jangka Waktu	3,92	A
4. Tarif	3,98	A
5. Produk	3,96	A
6. Kompetensi	3,93	A
7. Perilaku	3,97	A
8. Pengaduan	3,94	A
9. Sarana Prasarana	3,95	A
Nilai Rata-rata	3,90 / 90.20	A

Sumber : IKM Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya 2022

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat penilaian tiap unsur-unsur pelayanan, yang menunjukkan nilai rata-rata sangat baik yaitu 3.90 membuktikan bahwa masyarakat puas akan pelayanan pada DISKOMINFO yang selalu konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien.

Berikut data Tabel yang menjadi ketidakpuasan masyarakat seperti yang dijelaskan pada Tabel 3 yaitu pada *point* “jangka waktu penyelesaian pelayanan” sebagai berikut:

Tabel 3 Permohonan dan Waktu Pelayanan 2022

No.	Inisial	Waktu yang diperlukan	Permohonan Informasi			Keterangan
			Disetujui	Dikabulkan Sebagian	Ditolak	
1.	F. G	1 hari	√			Diberikan informasi
2.	A. M. N	8 hari	√			Diberikan informasi
3	N. K	15 hari		√		Diberikan sebagian informasi
4	A. B. P	7 hari	√			Diberikan informasi
5	A. B. P	14 hari	√			Diberikan informasi
6	D. N. R	5 hari			√	Informasi dikecualikan
7	E. D. F. S	15 hari		√		Diberikan sebagian informasi
8	M. HS	15 hari		√		Diberikan sebagian informasi
9.	D. A	17 hari		√		Diberikan sebagian informasi
10	A. M. Y	10 hari		√		Diberikan sebagian informasi

Sumber: PPID Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya

Dalam Tabel 3 jika dikalkulasikan kedalam nilai rata-rata maka waktu penyelesaian yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan yaitu 10 hari. apabila dikategorikan maka 10 hari merupakan waktu yang tidak singkat.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pegawai bagian layanan informasi publik mengemukakan bahwa masih terjadi beberapa kendala kecil dalam memberikan pelayanan, seperti beberapa orang pada

forum kritik masih ada yang belum puas seperti ketepatan waktu yang masih dirasakan lambat, dan pelayanan serta penanganan terkadang sedikit tidak sesuai dengan prosedur pelayanan.

Instansi pemerintah dapat mengevaluasi kinerja berdasarkan penilaian eksternal (masyarakat) sebagai dasar atau standar pengambilan keputusan mengenai kondisi kerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan mutu kerja harus dilakukan dengan cara meningkatkan prestasi kerja ke tingkat mutu dan profesionalisme yang lebih tinggi.

Dengan demikian, pada permasalahan yang telah dipaparkan menunjukkan bahwa belum optimalnya efektivitas kinerja pegawai didalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal itu tercermin dari pegawai yang kurang efisien dalam mengayomi permintaan seseorang (masyarakat) yang memiliki kepentingan dengan instansi bersangkutan. Selain itu, ada perasaan tidak puas dari beberapa kalangan masyarakat terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai.

Berdasarkan dari deskripsi latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, dimana puas dan tidak puasnya seseorang (masyarakat) disebabkan oleh efektivitas kinerja seorang pegawai yang bagaimana hasil kerja pegawai tersebut mencerminkan mutu pelayanan pada DISKOMINFO Kota Tasikmalaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Keberhasilan, pertumbuhan, dan pencapaian suatu lembaga atau organisasi sangat bergantung pada kontribusi pegawai-pegawainya. Pegawai yang memiliki kemampuan dan potensi yang memadai diperlukan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi lembaga tersebut. Pelaksanaan tujuan, visi, dan misi organisasi akan berjalan lancar jika tenaga kerja dipilih secara tepat. Dengan demikian, sebuah organisasi harus menganggap sumber daya manusia sebagai elemen terpenting yang perlu dikelola.

Kesuksesan finansial suatu organisasi sering kali dikaitkan dengan kemampuan manajemen SDM dalam menjalankan fungsi strategis. Dalam hal ini, SDM tidak hanya berperan administratif, tetapi juga bertindak sebagai mitra strategis dengan tanggung jawab transformasional. Manajemen SDM strategis diwujudkan melalui pengembangan konsisten, praktik yang mendukung program organisasi, serta kebijakan yang sejalan dengan visi dan misi instansi (Subyantoro & Suwanto, 2020: 33).

Menurut Arifin (2019: 2), mengemukakan definisi MSDM "Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, serta pengawasan terkait pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, hingga pemisahan pegawai dalam upaya mencapai tujuan organisasi."

Menurut Arifin (2019: 3), peran sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi sangatlah penting karena menjadi aktor utama sekaligus pengelola sistem. Agar sistem dapat berjalan optimal, pengelolaannya perlu memperhatikan aspek-aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, dan motivasi.

Kinerja Pegawai

Banyak hal yang harus diperhatikan dalam suatu pengelolaan instansi pemerintahan, salah satunya yaitu kinerja pegawai. Agar mendapatkan sebuah hasil yang baik dan maksimal maka pegawai harus dapat bekerja secara benar dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan dalam undang-undang maupun yang tertera dalam peraturan unit instansi tersebut.

Menurut Mangkunegara (2017:67), mengemukakan "Kinerja pegawai mencerminkan hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas yang diperoleh seorang pegawai saat melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditugaskan kepadanya".

Sedangkan menurut Afandi (2018: 83) menjelaskan bahwa "Kinerja diartikan sebagai hasil usaha yang diperoleh oleh individu atau tim dalam suatu organisasi, yang sejalan dengan otoritas dan tanggung jawab yang dimiliki, untuk mencapai tujuan organisasi. Proses pelaksanaan kinerja seharusnya dilakukan secara resmi, tidak bertentangan dengan peraturan hukum, serta sesuai dengan norma-norma moral dan etika yang berlaku."

Adapun menurut Mangkunegara (2017:75), Indikator kinerja diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
Kualitas kerja didefinisikan sebagai salah satu tolok ukur yang paling signifikan dan diterapkan dalam organisasi untuk mengevaluasi hasil dari pekerjaan yang telah dilakukan, apakah sesuai dengan harapan, kebutuhan, atau tujuan yang dicapai secara efisien dan efektif.
2. Kuantitas hasil kerja
Hasil dari pekerjaan dapat diukur berdasarkan pencapaian target dalam periode tertentu, seperti harian, mingguan, atau bulanan.
3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan indikator yang lazim digunakan dalam organisasi, khususnya pada jenis pekerjaan yang memiliki batas waktu atau tenggat ketat yang tidak boleh dilampaui.

4. Tanggung jawab

Tanggung jawab merujuk pada sikap atau perilaku individu dalam melaksanakan tugas dengan penuh kesungguhan serta kesediaan untuk menerima risiko dan konsekuensi dari setiap tindakan yang dilakukan.

Kualitas Pelayanan

Memberikan layanan merupakan salah satu pokok utama dalam sebuah instansi yang dapat mempengaruhi sudut pandang masyarakat terhadap unit instansi tersebut. Pelayanan akan dapat menjadi sebuah polemik dikalangan masyarakat luas. Polemik tersebut akan berdampak baik dan juga akan berdampak buruk. Polemik tersebut akan menjadi positif apabila sebuah instansi memberikan pelayanan terbaiknya sehingga masyarakat merasa puas dan terbantu oleh apa yang telah dilakukan instansi maka akan menghasilkan sebuah nilai dan kesan yang baik dari para kalangan masyarakat.

Menurut Kasmir (2017: 47), mengemukakan bahwa: "Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang pegawai dalam sebuah instansi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, sesama karyawan, maupun pimpinan".

Sedangkan sesuai dengan definisi Tjiptono (2017: 180), "kualitas pelayanan ialah suatu skala apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat."

Menurut Tjiptono (2017:159), menyebutkan indikator kualitas pelayanan "Ada lima indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan, yang disusun berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu: keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Empathy*), dan bukti fisik (*Tangibles*)".

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004, kepuasan masyarakat dipahami sebagai opini masyarakat dalam memperoleh layanan publik yang dinilai dari kesesuaian antara kebutuhan dan harapan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2018:138) "Kepuasan merupakan perasaan bahagia atau tidak puas yang dialami individu ketika mereka membandingkan kinerja pegawai dengan harapan yang mereka miliki. Apabila kinerja yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, masyarakat biasanya akan merasa tidak puas."

Selain itu menurut Tjiptono (2017:78), mendefinisikan kepuasan "Kepuasan secara etimologis berasal dari kata Latin satis (cukup/memadai) dan facio (melakukan/menciptakan). Dari asal kata tersebut, kepuasan dapat dipahami sebagai keadaan yang menunjukkan terpenuhinya kebutuhan atau tercapainya harapan sesuai dengan yang diinginkan."

Mengacu pada Peraturan Kementerian PANRB Nomor 14 Tahun 2017, terdapat sembilan indikator yang digunakan dalam kuesioner SKM sebagai acuan penilaian kepuasan masyarakat, yaitu: 1) Persyaratan, 2) Sistem, mekanisme dan prosedur, 3)Waktu penyelesaian , 4)Biaya/ tarif , 5)Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6) Kompetensi pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan 9) Sarana dan prasarana.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Sedangkan subjek penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Tasikmalaya.

Dalam penelitian ini diterapkan metode deskriptif kuantitatif melalui analisis kausal dan survei. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2018:13), pendekatan kuantitatif berpijak pada filsafat positivisme, yang menekankan penelitian terhadap populasi maupun sampel tertentu menggunakan teknik sampling yang dirancang secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik, dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2018: 63), penelitian asosiatif (kausal) bertujuan untuk menemukan apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

Menurut Sugiyono (2018:36), metode survei merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai peristiwa yang telah terjadi maupun yang sedang berlangsung, mencakup aspek keyakinan, pandangan, karakteristik, perilaku, serta hubungan antar variabel.

Menurut Sugiyono (2016:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima layanan atau melakukan pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya, dengan jumlah populasi yang belum diketahui secara pasti.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi yang akan dijadikan sampel belum diketahui secara pasti. Oleh karena itu, peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel. Rumus Lemeshow

dipilih karena efektif digunakan dalam penelitian dengan jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti (Riyanto & Hatmawan, 2020:13). Adapun bentuk rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

z = Skor z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal estimasi.

d = tingkat kesalahan.

Berdasarkan rumusan tersebut maka penentuan sampel menggunakan *lemeshow* yaitu dengan tingkat kepercayaan 95% (1,96) kemudian maksimal estimasi 50% (0,5), dan tingkat kesalahan 10% (0,1).

$$n = \frac{1,962 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,12}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,12}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,12}$$

$$n = 96,04$$

Penelitian ini ditentukan sebanyak minimal 96, sehingga akan dibulatkan menjadi 100 sampel yang akan mewakili populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui hasil penelitian dari Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada DISKOMINFO Kota Tasikmalaya ini dilakukan dengan cara membagikan angket kepada 45 pegawai, selanjutnya, setelah dilakukan analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang kemudian digunakan untuk melakukan uji hipotesis guna mengetahui besarnya pengaruh antar variabel.

Regresi Linear Berganda

Tabel 4 Hasil Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	29138.057	2944.873		16.436	.000
Kinerja Pegawai (X ₁)	.410	.064	.440	6.421	.000
Kualitas Pelayanan (X ₂)	.427	.059	.495	7.222	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Tabel 4 hasil regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 29138.057 + 0.410X_1 + 0.427X_2 + e$$

1. Konstanta yang bernilai 29138. 057 menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat (Y) akan berada pada angka 29138. 057 jika kedua variabel independen, yakni kinerja pegawai (X₁) dan kualitas pelayanan (X₂), tetap tidak berubah atau berada pada kondisi nol.
2. Koefisien regresi untuk X₁ yang berjumlah 0,410 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,410 berpotensi membuat kepuasan masyarakat di DISKOMINFO Kota Tasikmalaya meningkat sebesar 41%. Sementara itu, koefisien regresi untuk X₂ yang berjumlah 0,427 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,427, maka kepuasan masyarakat di DISKOMINFO Kota Tasikmalaya akan naik sebesar 42,7%. Hal ini menunjukkan bahwa jika pegawai melakukan evaluasi terhadap kinerjanya untuk mempertahankan atau meningkatkan metode kerja dan efektivitas, mereka akan menerima tanggapan positif dari masyarakat terkait pencapaian kinerja dan hasil layanan yang diberikan.

Koefisien Korelasi (r)**Tabel 5 Hasil Koefisien Korelasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802 ^a	.643	.636	2572.777

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, kinerja pegawai

Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,802. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas, yaitu kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2), dengan variabel terikat kepuasan masyarakat (Y), termasuk dalam kategori sangat kuat karena berada pada rentang 0,8–1,000. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai serta kualitas pelayanan yang optimal memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat pada DISKOMINFO Kota Tasikmalaya.

Koefisien Determinasi (R^2)**Tabel 6 Hasil Koefisien Determinasi**

R^2 (R-squared)	Pengaruh faktor lain ($1-R^2$)
0,643	0,357

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6, nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,643 atau 64,3%. Artinya, sebesar 64,3% variasi pada variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, dapat dijelaskan oleh variabel independen yang terdiri dari kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Adapun sisanya, yaitu 35,7%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini.

Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat**Tabel 7 Hasil Uji F Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics F	df1	df2	Sig. F Change
1	.802 ^a	.643	.636	2572.777	.643	87.545	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X_2), Kinerja Pegawai (X_1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan kontribusi pengaruh sebesar 64,3%.

Dengan kata lain, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara kolektif memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Ini menunjukkan bahwa apabila instansi memberikan kombinasi kinerja dan pelayanan yang efektif, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Sebaliknya, jika instansi memberikan kinerja dan pelayanan yang buruk, hal tersebut akan menciptakan pandangan negatif dari masyarakat, yang berakibat pada rendahnya kepuasan masyarakat.

Kinerja pegawai pada instansi sudah baik dengan dikuatkan oleh kualitas pelayanan yang dilakukan sangat baik, apabila kinerja pegawai tidak diperhatikan serta tidak di evaluasi untuk dikembangkan maka akan menghasilkan *output* yang buruk dalam pemerosesan suatu pekerjaan dan jika kualitas pelayanan yang diberikan dalam suatu layanan buruk maka akan menurunkan tingkat kepuasan serta perspektif negatif dari masyarakat. Sehingga diartikan kinerja pegawai baik dan buruk hasil yang dikeluarkan untuk memenuhi permintaan serta kualitas pelayanan yang diberikan dalam menanggapi persoalan akan berdampak pada sudut pandang masyarakat terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.

Pengaruh Kinerja Pegawai Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat**Tabel 8 Hasil Uji Kinerja Pegawai Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	29138.057	1772.812		16.436	.000			

Kinerja Pegawai (X1)	.410	.064	.440	6.421	.000	.672	.546	.389
Kualitas Pelayanan (X2)	.427	.059	.495	7.222	.000	.701	.591	.438

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Tabel 8 koefisien korelasi parsial yang dihasilkan antara kinerja pegawai dan kepuasan masyarakat tercatat sebesar 0,546. Ini mengindikasikan adanya hubungan yang sedang antara keduanya. Koefisien korelasi yang positif menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai berpotensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat secara parsial adalah sebesar 29,81% [$Kd = (0,546)^2 \times 100\%$].

Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai (X_1) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat (Y), digunakan tingkat signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,00 yang lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara parsial, kinerja pegawai berdampak pada kepuasan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa jika pegawai menghasilkan output yang sesuai, hal ini akan menghasilkan dan meningkatkan perspektif positif masyarakat terhadap kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Tasikmalaya. Sebaliknya, jika instansi menghasilkan output yang buruk, maka tingkat kepuasan masyarakat akan menurun.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 9 Hasil Uji Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Masyarakat

		Coefficients ^a							
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Correlations		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	29138.057	1772.812		16.436	.000			
	Kinerja Pegawai (X1)	.410	.064	.440	6.421	.000	.672	.546	.389
	Kualitas Pelayanan (X2)	.427	.059	.495	7.222	.000	.701	.591	.438

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan (X_2) dengan kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,591. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan dengan kategori sedang. Karena koefisien tersebut positif, maka dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Besarnya kontribusi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial adalah 34,92%, yang dihitung menggunakan rumus $Kd = (0,591)^2 \times 100\%$.

Untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara parsial, digunakan uji dengan taraf signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai probabilitas (sig.) variabel kualitas pelayanan adalah 0,00, lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Artinya secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pegawai mampu melayani pihak terkait dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku maka akan menghasilkan dan meningkatkan perspektif masyarakat yang puas akan kualitas pelayanan yang dilakukan pegawai, sebaliknya apabila instansi melakukan sebuah layanan yang buruk menyimpang dari tujuan serta prosedur yang telah ditetapkan maka akan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang berkaitan dengan objek kajian, efektivitas kinerja pegawai yang dinilai berdasarkan perspektif masyarakat pada DISKOMINFO Kota Tasikmalaya, dapat dibuat kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai berada pada kategori baik, kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik, dan kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik.

2. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.
3. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dengan tingkat hubungan sedang pada kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
4. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dengan tingkat hubungan sedang pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

REFERENSI

- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam. JIM UPB: Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 6, No. 2. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jim/article/view/681>
- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Arifin, N. 2019. Manajemen Sumberdaya Manusia Teori dan Kasus. Jepara: Unisnu Press.
- Indrasari, M., Pintakhari, B., & Kartini, I. A. 2018. Evaluasi Kinerja Pegawai Tinjauan Aspek Kompensasi, Komunikasi dan Jenjang Karier. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2018. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Mangkunegara, A. P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. 2020. Etika Profesi. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. 2020. Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen. Yogyakarta: Deepublish.
- Subyantoro, A., & Suwanto, F. X. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2017. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Jasa. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Tjiptono, F. 2017. Service Management; Mewujudkan Layanan Prima. 3rd Edition. Yogyakarta: ANDI.