

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELAYANI PUBLIK ( STUDI DI KELURAHAN MARTUBUNG KECAMATAN MEDAN LABUHAN KOTA MEDAN)

Charina Gladyensi<sup>1</sup>  
Budiman Purba<sup>2</sup>  
Universitas Dharmawangsa

## ABSTRAK

Suatu organisasi akan berhasil atau gagal, sebagian besar ditentukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) nya. kemampuan Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat membentuk karakter pribadi dalam menunjang kinerjanya disuatu lembaga khususnya pemerintahan. Kinerja yang baik adalah kemampuan diri sendiri dalam melayani. Pengaruh kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik sangatlah penting pada era globalisasi dan otonomi desa saat ini. Dalam penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji variabel Pemahaman, Tanggapan dan Harapan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kuantitatif, yaitu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dan Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi dan Uji Determinant. Hasil dilapangan yang Penulis dapatkan adalah bahwa Kelurahan Martubung telah melaksanakan tugasnya seperti yang ada di Undang-undang Pegawai Negeri Sipil nomor 25 tahun 1997 sampai dengan dikeluarkannya UU Nomor 32 tahun 2004 otonomi desa. Hal ini membuat tingkat kinerja pegawai semakin membaik, dan terbukti berdasarkan hasil penelitian dan hasil perhitungan yang dilakukan melalui teknik analisa korelasi yaitu nilai  $r$  adalah 0,804 berada pada interval 0,800-1,00 yang artinya kedua hubungan variabel tersebut sangat tinggi, dan hasil perhitungan determinan besar pengaruh variabel X persepsi masyarakat terhadap variabel Y kinerja pegawai sebesar 64% yang artinya juga sangat tinggi.

### 1. Pendahuluan

Menurut UU Nomor 32 tahun 2004, desa didefinisikan sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara kesatuan Republik Indonesia. Dari defenisi tersebut dapat dijelaskan bahwa kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum tersebut memiliki otonomi. Hanya otonomi desa bukan otonomi formal seperti yang dimiliki pemerintahan provinsi, kabupaten/kota, tapi otonomi berdasarkan asal-usul dan adat istiadat.

Otonomi berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat adalah otonomi yang telah dimiliki sejak dulu kala dan telah menjadi adat istiadat yang melekat dalam masyarakat desa yang bersangkutan (Nurcholis, 2007:234). Hal ini di tekankan pada percepatan terwujudnya tingkat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Oleh karena itu pembangunan harus tersebar secara merata dari seluruh wilayah Republik Indonesia agar terwujud masyarakat yang adil dan makmur. Dalam hal ini pembangunan dapat diartikan sebagai suatu upaya terkoordinasi untuk

menciptakan alternatif yang lebih banyak secara sah kepada setiap warga Negara untuk memenuhi dan mencapai aspirasinya yang paling manusiawi, pembangunan yang dilaksanakan di pedesaan atau tingkat Kelurahan merupakan realisasi pembangunan nasional. Untuk menunjang pembangunan di pedesaan atau tingkat Kelurahan peran serta pemerintahan serta partisipasi seluruh lapisan masyarakat sangat dibutuhkan. Dalam merealisasikan tujuan pembangunan, maka segenap potensi alam harus digali, dikembangkan, dan dimanfaatkan sebaik-baiknya, demikian pula halnya sumber daya manusia harus lebih ditingkatkan sehingga dapat mengembangkan potensi alam secara maksimal agar tujuan pembangunan dapat tercapai.

Seiring dibelakukannya UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik yang telah memberikan jaminan kepada seluruh warga Negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Pelayanan publik yang baik diukur dari pencapaian kepuasan yang dirasakan oleh semua pihak baik yang dilayani maupun yang melayani. Pelayanan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum yang dilayani oleh kelurahan.

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan peraturan Daerah berpedoman pada peraturan pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Oleh karena itu, dalam pencapaian tujuan masing-masing instansi ini, tidak terlepas dari peranan pemimpin dalam mengarahkan, membimbing, dan memotivasi pegawainya.

Baik buruknya kinerja pegawai di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan

Labuhan tidak terlepas dari gaya kepemimpinan yang diterapkannya. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap pemberian layanan pada masyarakat. Tidak selamanya kinerja para pegawai dalam kondisi yang kondusif, terkadang kinerja yang mereka hasil kan menurun seperti yang Nampak pada permasalahan yang telah dijelaskan diatas. Keadaan ini akan berdampak pada ketidak puasan layanan pada masyarakat. Hal inilah yang memicu timbulnya permasalahan antara lain, complain dari masyarakat, kekecewaan masyarakat, pemberian layanan pada masyarakat yang kurang maksimal, dan lain-lain.

## **2. Teori**

### **2.1. Pengertian Persepsi Masyarakat**

Persepsi merupakan cara pandang seseorang yang berbeda secara objek yang dilihat dan dirasakan berdasarkan pengamatan, pemahaman dan pengalaman yang kemudian diwujudkan dalam konsep persepsi yang meliputi indikator pemahaman, tanggapan dan harapan, adapun teori tersebut adalah : 1. Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu di ketahui. Dalam pemahaman seseorang mampu menganalisis sesuatu. 2. Tanggapan adalah pendapat ataupun reaksi seseorang setelah melihat, mendengar atau pun merasakan sesuatu. 3. Harapan adalah bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang di inginkan dari suatu kejadian. Dalam hal ini, masyarakat dapat menilai sesuatu apakah sudah sesuai harapan atau yang di inginkan.

Mitfa Thoha (2007:19) menyatakan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang di alami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik

terhadap situasi, dan bukanya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

David Matsutomo (2008:59) menjelaskan pengertian persepsi adalah kesan seseorang tentang memahami bagaimana kita menerima stimulus tersebut. Persepsi biasanya dimengerti sebagai bagaimana informasi yang berasal dari organ yang terstimulasi diproses, termasuk bagaimana informasi tersebut di seleksi, di tata dan ditafsiran. Menurut Robins (2001:18) menyatakan persepsi adalah suatu proses dengan mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesannya untuk memberi arti tertentu pada lingkungannya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa persepsi adalah suatu cara pandangan seseorang yang berbeda terhadap objek yang di lihat dan yang di rasakannya berdasarkan pemahaman, pengamatan, pengetahuan dan pengalaman yang telah di lakukan oleh seseorang tersebut sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

## 2.2. Kinerja Pegawai

Kinerja Instansi Pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau pun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi, dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Menurut Moehariono (2012:36), indikator untuk mengukur kinerja pegawai yaitu: a. Kualitas Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. b. Kuantitas Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. c. Ketepatan waktu Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi

dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. d. Efektivitas Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil setiap unit dalam penggunaan sumber daya.e. Kemandirian Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya f. Komitmen kerja Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Tempe ( 1998 : 23 ) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manaj emen. hasil penelitian Tempe menunjukan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan teerhadap atasan atau sebaliknya.

Menurut Murphy dan Cleveland (1995), Kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan. Menurut Ndraha ( 1997 ) menyatakan bahwa kinerja adalah manifestasi dari hubungan kerakyatan antara masyarakat dan pemerintah. Menurut Widodo ( 2006 ) menyatakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan mengumpamakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

## 2.3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah pemberi layanan ( melayani ) keperluan orang atau masyarakat mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pelayanan publik selama ini menjadi ranah negara yang diwakili oleh pemerintah yang berintegritas dengan lembaga-lembaga non pemerintah dan warganya. Keberhasilan dalam mewujudkan praktik, dalam ranah

pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan *good governance* kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos, melainkan juga menjadi suatu kenyataan.

Menurut Ahmad dkk ( 2010 : 9 ), Pelayanan Publik (*public service* ) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah “ penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan/ atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela ( 2008 : 5 ) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Adapun Menurut Kurniawan ( 2005 : 4 ), pelayanan publik adalah pemberi layanan ( melayani ) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan.

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Penelitian Kuantitatif, yaitu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dan Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Korelasi dan Uji Determinant.

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Koefisien Korelasi Product Moment

Analisis korelasi dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat asosiatif, yaitu untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi hubungan antara dua variabel. Hubungan antara dua variabel dikatakan

bersifat apabila Arah hubungan yang akan diuji dengan analisis korelasi dapat dikategorikan menurut dua arah hubungan sebagai berikut: Berdasarkan data dari hasil penelitian yang diperoleh dari responden, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi product moment, maka didapat hasilnya sebesar 0,804. Selanjutnya untuk dapat memberikan interpretasi seberapa kuat hubungan tersebut, maka digunakan pedoman interpretasi sebagai berikut :

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

$$N = 83$$

$$\sum X^2 = 26714$$

$$\sum x = 1474$$

$$\sum Y^2 = 26636$$

$$\sum y = 1468$$

$$\sum XY = 26553$$

$$r_{xy} = \frac{83.26553 - (1474)(1468)}{\sqrt{(83.26714 - (1474)^2)(83.26636 - (1468)^2)}}$$

$$= \frac{2203899 - 2163832}{\sqrt{(2217262 - (2172676)^2)(2210788 - (2155024)^2)}}$$

$$= \frac{40067}{\sqrt{44586 \times 55764}}$$

$$= \frac{40067}{\sqrt{2486293704}}$$

$$= \frac{40067}{\sqrt{24862.7487}}$$

$$0,803546 = 0.804$$

**Tabel 4.1.**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah (Tidak Berkorelasi)
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Tinggi
<b>0,80-1,00</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber : Sugiyono (2011 : 101 ) Hasil penelitian 2018

Dengan menghubungkan *r* yang diperoleh dengan tabel pedoman interpretasi diatas, maka diperoleh *r* = 0,803 berada pada interval koefisien 0,08-1,00 jadi tingkat hubungan antarvariabel X dengan variabel Y pada kategori sangat tinggi.

Berarti hubungan antara pengaruh persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai berada pada tingkat sangat tinggi.

**Tabel 4.2. Hasil Analisa Uji Korelasi Menggunakan SPSS**

Correlations	XSUMSX	YSUMY
XSUMSX Pearson Correlation	1	.804**
Sig. (2-tailed)		.000
N	83	83
YSUMY Pearson Correlation	.804**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	83	83

Berdasarkan rumus Korelasi product moment diatas, maka hasil r adalah 0,804 sesuai dengan ketentuan hasil r dihubungkan dengan tabel interpretasi dibawah ini, maka hasil r , berada pada Interpretasi sangat tinggi yaitu 0,80-1,00.

**Koefisien Determinant** Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien *Product moment* dan dikaitkan dengan 100% maka dalam mengujinya menggunakan rumus sebagai berikut :

$$D = X \ 100\%$$

$$D = X \ 100\%$$

$$D = 64\%$$

Berdasarkan perhitungan derterminant kinerja diatas diperoleh besar pengaruh variabel x (persepsi masyarakat) terhadap variabel y (kinerja pegawai) pada Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan adalah sebesar 64 %, jadi 34% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 4.3.  
Hasil Analisa Uji Determinant Menggunakan SPSS  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804a	.646	.641	1.71431

a. Predictors: (Constant), XSUMSX

## 5. Kesimpulan

Setiap kuesioner dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel hasil uji korelasi diperoleh positif sebesar 0,804 antara variabel bebas yakni persepsi masyarakat dan variabel terikatnya kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Berdasarkan nilai tersebut diketahui adanya hubungan positif tersebut mengartikan bahwa semakin baik persepsi masyarakat maka semakin meningkat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan. Berdasarkan uji korelasi nilai r sebesar 0,804 yang jika di hubungkan dengan pedoman tabel interpretasi koefisien korelasi nilai r terletak antara interval 0,800 – 1,00, yang artinya hubungan kedua variabel tersebut sangat tinggi.

Besar pengaruh Persepsi Masyarakat (variabel X) terhadap Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (variabel Y) pada Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan yaitu sebesar 64 %, artinya persepsi masyarakat cukup berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan Publik.

## Daftar Pustaka

- Irwanto. 2002. *Psikolog Umum*. Jakarta. PT. Prehalindo
- Pasolong, Harbani. 2012 *Metode Penelitian Administrasi Publik* , Bandung : Alfabeta
- Praktikno , dkk. 2012. *Kajian Implementasi Keterbukan Informasi dan Pemerintahan Publik diterbitkan pertama kali oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta* : bekerjasama dengan Yayasan TIFA
- Miftah Thoha. 2007. *Perilaku Organisasi (konsep dasar dan aplikasinya)*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Mitfah Thoha. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen* : suatu pendekatan perilaku. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada

Moehariono, 2012, *Indikator Kinerja Utama (IKU): Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan*, Jakarta, PT Grafindo Persada

Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta

