

Analisis Kinerja Pelayanan, Kecerdasan Intelektual Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Sendang

Ica Fadya Listyani, , Agus Suyatno, Esti Dwi Rahmawati
Universitas Duta Bangsa Surakarta, icafadya4@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Article History</p> <p>Received: Revised: Published:</p> <p>Keywords Service performance, intellectual intelligence, work environment, community satisfaction</p>	<p><i>This research was conducted to analyse service performance, intellectual intelligence and work environment on community satisfaction at the sendang village administrative office. This type of research uses quantitative methods. The sample was 78 respondents and the sampling used purposive sampling method by distributing questionnaires in the form of a questionnaire. Data analysis techniques in research using the help of SPSS 26.. The results of the analysis of service performance, intellectual intelligence and work environment have a positive and significant effect on community satisfaction. The results of the F test show that service performance, intellectual intelligence and work environment together have a positive and significant effect on community satisfaction. The result of the coefficient of determination (R^2) Adjusted R Square of 0, 939 which means that 93.9% of community satisfaction can be explained by the variables of service performance, intellectual intelligence and work environment, while the remaining 6.1% is explained by other variables.</i></p>

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Riwayat Artikel</p> <p>Diterima: Direvisi Dipublikasikan:</p> <p>Kata Kunci Kinerja Pelayanan, Kecerdasan Intelektual, Lingkungan Kerja, Kepuasan masyarakat.</p>	<p>Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan desa sendang. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Sampel berjumlah 78 responden dan pengambilan sampel menggunakan metode <i>purposive sampling</i> dengan cara penyebaran kuesioner dalam bentuk angket. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan bantuan SPSS 26. Hasil analisis kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji F menunjukkan bahwa kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil koefisien determinasi (R^2) <i>Adjusted R Square</i> sebesar 0, 939 yang berarti 93,9% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja, sedangkan sisanya 6,1% dijelaskan variabel lain.</p>

A. Pendahuluan

Pada kantor kelurahan pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada tingkat lokal. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan pada konsumen serta memenuhi kebutuhan konsumen (Indrasari, 2019). Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kantor kelurahan desa tidak hanya menunjukkan bagaimana kinerja pelayanan dalam pemerintahan itu berjalan tetapi juga mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintahan pada tingkat lokal.

Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan individu atau kelompok pada organisasi dalam jangka waktu tertentu yang menggambarkan seberapa baik individu atau kelompok tersebut dapat memenuhi persyaratan

suatu pekerjaan dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Putri, 2020). Pada pelayanan publik kinerja pelayanan dapat dilihat dari berbagai faktor, seperti responsif terhadap kebutuhan masyarakat, ketersediaan informasi yang jelas, proses pelayanan yang efisien dan transparan, serta sikap ramah, profesionalitas dari petugas pelayanan serta hasil dari pekerjaan petugas pelayanan. Kinerja pelayanan juga harus di dukung oleh lingkungan kerja yang baik agar pada proses pelayanan bisa berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

Lingkungan kerja merupakan kondisi fisik, sosial, psikologi dan budaya dimana seseorang bekerja. Lingkungan kerja adalah interaksi secara langsung kepada seseorang yang memiliki jabatan lebih tinggi, lebih rendah ataupun yang memiliki jabatan yang sama (Effendy & Fitria, 2019). Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri bagaimana metode yang akan mereka gunakan dan mereka terapkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini juga dilakukan oleh Kantor Kelurahan Desa Sendang.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat tentunya akan ada banyak permasalahan yang dihadapi yang membutuhkan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kecakapan intelektual yang tinggi yang memiliki pemahaman, penalaran, daya ingat, kemampuan belajar dan pemecahan masalah. Secara umum kecerdasan intelektual merupakan kecakapan individu untuk memperoleh pengetahuan kemudian menguasai dan mengaplikasikannya pada saat mencari solusi dalam suatu permasalahan (Utami & Sasongko, 2021)

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti akan meneliti **“Analisis Kinerja Pelayanan, Kecerdasan Intelektual Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Sendang”**

Hipotesis Penelitian :

- H1 : Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.
- H2 : Kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.
- H3 : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.
- H4 : Kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.

B. Metode Penelitian

Dengan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang tinggal di Kelurahan Desa Sendang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel 78 responden. Penelitian ini menggunakan data primer yang berupa angka yang didapatkan dari skala kuesioner yang telah disebarakan kepada responden yang selanjutnya data diolah menggunakan bantuan IBM SPSS Versi 26.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Regresi Linier Berganda

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,009	,369		2,731	,008
Kinerja Pelayanan	,398	,030	,758	13,100	,000
Kecerdasan Intelektual	,127	,050	,149	2,553	,013
Lingkungan Kerja	,074	,019	,133	3,889	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer,2024 yang diolah SPSS 26

$$Y = 1,009 + 0,398X1 + 0,127X2 + 0,074X3 + e$$

Interpresentasi hasil regresi :

- a) Nilai konstanta 1,009 artinya jika kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja nilai *Coefficientsnya* (0), maka kepuasan masyarakat akan tetap berada pada 1,009.
- b) Nilai regresi pada variabel kinerja pelayanan adalah sebesar 0,398 yang berarti setiap ada peningkatan dalam kinerja pelayanan maka kepuasan masyarakat meningkat 0,398 atau 39,8% dengan catatan variabel X2 dan X3 adalah konstan atau tetap.
- c) Nilai regresi pada variabel kecerdasan intelektual adalah sebesar 0,127 yang berarti setiap ada peningkatan dalam kecerdasan intelektual maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,127 atau 12,7% dengan catatan variabel X1 dan X3 adalah konstan atau tetap.
- d) Nilai regresi pada variabel lingkungan kerja 0,074 artinya setiap ada peningkatan dalam lingkungan kerja maka kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,074 atau 7,4% dengan catatan variabel X1 dan X2 adalah konstan atau tetap.

2. Uji T

Berdasarkan tabel 1, interpresentasi hasil uji t Taraf signifikasi uji t menggunakan 0,05. Taraf sigifikasi 0,05 dan t tabel sebesar 1,991, maka :

- a) Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
Hasil nilai t hitung untuk variabel kinerja pelayanan (X1) adalah 13,100 (t hitung) > 1,991 (t tabel) dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.
- b) Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kepuasan Masyarakat
Hasil nilai t hitung untuk variabel kecerdasan intelektual (X2) adalah 2,553 (t hitung) > 1,991 (t tabel) dengan nilai signifikasi 0,013 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.
- c) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat
Hasil nilai t hitung untuk variabel lingkungan kerja (X3) adalah 3,889 (t hitung) > 1,991(t tabel) dengan nilai signifikasi 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.

3. Uji F

Tabel 2.
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120,937	3	40,312	396,444	,000 ^b

	Residual	7,525	74	,102		
	Total	128,462	77			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kinerja Pelayanan, Kecerdasan Intelektual						

Sumber : Data Primer, 2024 yang diolah SPSS 26

Pengujian dengan tingkat signifikan α sebesar 0,05 diperoleh F tabel = 2,728. Berdasarkan tabel 2 f hitung > f tabel (396,444 > 2,728) dengan tingkat signifikansi 0,000 maka dapat disimpulkan jika kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.

4. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3.
Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,970 ^a	0,941	0,939	0,31888
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Kinerja Pelayanan, Kecerdasan Intelektual				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber : Data Primer, 2024 yang diolah SPSS 26

Dari hasil uji koefisien determinasi pada tabel 3 dapat dilihat jika ada hubungan positif antara variabel bebas dan variabel terikat adalah sebesar 0,970 yang dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.

Dari hasil analisis tersebut juga diketahui jika besarnya Adjusted R Square adalah sebesar 0,939 yang berarti 93,9% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja. Sedangkan (100% - 93,9% = 6,1%) dijelaskan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5. Pembahasan

1. Kinerja pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang

Berdasarkan hasil penelitian maka interpresentasinya adalah kinerja pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang, dengan hasil uji T hitung 13,100 > 1,991 t tabel, signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat warga desa sendang dimana jika kinerja pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan jika tidak sesuai maka akan menurunkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Desa Sendang.

2. Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang
Berdasarkan hasil penelitian ini maka interpresentasinya adalah kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang, hasil uji T 2,553 (t hitung) > 1,991 (t tabel), signifikansi 0,013 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh staff Kantor Kelurahan Desa Sendang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kemampuan staff untuk memahami apa yang diharapkan masyarakat serta kemampuan dalam mengatasi keluhan masyarakat pada saat mengajukan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Desa Sendang menjadi salah bentuk penilaian masyarakat.
3. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang
Berdasarkan hasil penelitian ini maka interpresentasinya adalah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang, hasil uji T 3,889 (t hitung) > 1,991 (t tabel), signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan jika lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif tentu akan berpengaruh terhadap kinerja staff kelurahan dalam bekerja. Staff akan merasa nyaman sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi yang baik dan maksimal terhadap masyarakat.
4. Kinerja Pelayanan. Kecerdasan Intelektual, dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang
Berdasarkan hasil penelitian ini dapat maka interpresentasinya adalah kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang, dengan f hitung (396,444) > f tabel (2,728), signifikansi 0,000. Jika kinerja pelayanan sesuai dengan yang dihendaki masyarakat tentu akan mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Sendang. Selain itu kemampuan kecerdasan intelektual staff dalam memahami dan mengatasi keluhan masyarakat serta lingkungan kerja yang mendukung juga termasuk kedalam faktor yang menentukan kepuasan masyarakat.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang. Serta berdasarkan hasil uji F kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Desa Sendang.

Berdasarkan Kesimpulan dan hasil penelitian, maka saran peneliti bagi Instansi instansi khususnya Kantor Kelurahan Desa Sendang diharapkan mampu untuk selalu konsisten dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas kinerja yang mereka terapkan di Kantor Kelurahan Desa Sendang serta memberikan pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan intelektual staff kelurahan dan selalu menjaga lingkungan kerja agar kondusif dan nyaman pada saat melaksanakan proses pelayanan administrasi. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu untuk mengimplementasi hasil penelitian ini terhadap kehidupan sehari-hari dengan menerapkan aspek serta strategi dari kinerja pelayanan, kecerdasan intelektual maupun lingkungan kerja. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menyempurnakan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang berbeda sehingga dapat menjadi penelitian yang sempurna.

E. References

- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat.** *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2(2), 67–77.

- Effendy, A. A., & Fitria, J. R. (2019). **Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Modernland Realty, TBK).** *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 49-61.
- Indrasari, M. (2019). **Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.** *Surabaya : Unitomo Press.*
- Kurniawan, A. (2024). **Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan.** *Prosiding : Ekonomi dan Bisnis.*
- Manullang, M. (2023). **Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.** *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5):9352–9365.
- Marisyah, F. (2022). **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Al Bilad Tour And Travel, Sumatra Selatan.** *MAMEN : Jurnal Manajemen*, 576–585.
- Mirawati, M., Khurniawan, A. W., & Wihadanto, A. (2024). **Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kedisiplinan Pegawai, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Pengkadan Kabupaten Kapuas Hulu.** *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development.*
- Nabila, A., Alam, H. V., & Ahmad, M. (2023). **Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Universitas Negeri Gorontalo.** *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis.*
- Nasrizal, Raid, N., & Yasmeari, F. (2021). **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19.** *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik.*
- Nauval, A., Liswandi, & Kuntadi, Y. A. (2022). **Pengaruh Work From Home, Motivasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi.** *Jurnal Ilmiah Mandala Education.*
- Nurliani, Sunaryo, H., & Slamet, A. R. (2019). **Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan.** *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen.*
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung.** *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 1984–1903.
- Putri, H. S. (2020). **Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.** *Jurnal Manajemen Model Insani Bisnis*, 1(1).
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.** *Jurnal Ilmu Administrasi Publik.*
- Sudarsono, R., Samari, & Leksono, P. Y. (2023). **Analisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Ditinjau Dari Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Kasus di Kantor Desa Ngepung Kabupaten Nganjuk).** *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi.*
- Utami, S., & Sasongko, N. (2021). **The Effect of Learning Behaviour, Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, and Social Intelligence on Accounting Understanding (Case Study of Accounting Study Program Students at Muhammadiyah University of Surakarta).** *Duconomic Sci-Meet*, 117-129.