

**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di
Kecamatan Astanaanyar**

Anisa Tri Lestari¹, Wilma Zuarko Adji²

Politeknik Piksi Ganesha

anisatriles@gmail.com¹, wilma.zuarko@gmail.com²

ABSTRACT

Success in the organization is inseparable from the performance of its employees in serving, so that it can meet the expectations of society with satisfying service quality. This study aims to determine how much influence the variable employee performance has on the variable quality of public services in Astanaanyar District. This research method uses a type of quantitative research, using a questionnaire data collection method. The population in this study were Astanaanyar District employees and the community who received services with a total of 60 people. Data processing in this study was assisted by SPSS software version 23.00. the results of data analysis were obtained from the results of the Validity Test, Reliability Test, Normality Test, Heteroscedasticity Test, F Test, T Test and the Coefficient of Determination. Based on the results of the F test and T test, the results of data analysis show that employee performance variables affect service quality variables, and employee performance variables on service quality variables have a positive influence value. As well as the results of the Coefficient of Determination Test explaining that the employee performance variable has an effect on the service quality variable of 37.3%.

Keywords: *Influence, Employee Performance, Service Quality*

ABSTRAK

Keberhasilan dalam organisasi tidak terlepas dari kinerja pegawainya dalam melayani sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di Kecamatan Astanaanyar. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kecamatan Astanaanyar dan masyarakat yang menerima pelayanan dengan jumlah 60 orang. Pengolahan data pada penelitian dibantu oleh perangkat *software* SPSS versi 23.00. Hasil analisis data diperoleh dari hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedasivitas, uji f, uji t dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji F dan Uji T, hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan, dan variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan memiliki nilai pengaruh yang positif. Serta dalam hasil uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 37,3%.

Kata kunci: Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Salah satu keberhasilan yang penting dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Hasibuan (dalam Herawati, 2018) mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan fisik yang dimiliki individu. Perilaku sumber daya manusia tersebut dapat dipengaruhi oleh keturunan maupun lingkungannya serta bekerja karena termotivasi oleh keinginannya untuk memenuhi kepuasannya. Dalam organisasi pun sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting. Seperti menurut (Supriyatin et al., 2021) sumber daya manusia mempunyai peranan yang besar baik dalam suatu organisasi, perusahaan dan institusi untuk mencapai suatu tujuan. Dalam suatu organisasi pemerintahan, diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai potensi, kemampuan, sehingga organisasi tersebut dapat berjalan dengan lancar bahkan dapat mencapai suatu keberhasilan.

Keberhasilan dalam organisasi pemerintahan juga tidak lepas dari kemampuan organisasi dan kinerja pegawainya sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat. Kinerja seseorang sangat penting, karena dari kinerja tersebut dapat dilihat seberapa baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Menurut Mangkunegara (dalam Handayani & Suryani, 2019) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dibutuhkan aspek-aspek yang dapat dijadikan sebagai ukuran kinerja terdapat lima aspek menurut Sedemaryanti yaitu kualitas kerja, kedisiplinan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi (TR. Mitchell dalam Widiati, 2021). Serta pegawai juga harus mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat terpuaskan dengan kinerja dari para pegawai.

Masyarakat akan memersepsikan pelayanan publik yang baik jika instansi atau perusahaan menyediakan layanan ini dengan kualitas pelayanan sesuai dengan aturan dan tata cara yang ditetapkan. Seperti menurut Kurniawan (dalam Marande, 2017) mengartikan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik tidak hanya sekedar memberikan pelayanan, tetapi kepuasan masyarakat juga diperlukan dalam pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk citra yang baik dari suatu organisasi. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut (Erlianti, 2019) kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan menurut (Siburian et al., 2021) juga bisa diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen untuk layanan yang mereka terima Berdasarkan layanan yang sebenarnya diharapkan. Masyarakat akan puas ketika mereka mendapatkan layanan yang berkualitas. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan dibutuhkannya lima dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada masyarakat menurut Zeithamel dan Berry (dalam Matantu et al., 2020) yaitu, bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

Kecamatan Astanaanyar merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah yang merupakan tempat pelayanan bagi masyarakat untuk memenuhi kepentingannya. Kecamatan Astanaanyar melayani berbagai jenis pelayanan dengan salah satunya administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat tinggal sementara (STKS) dan ada pelayanan yang direkomendasikan antara lain pembuatan akta kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, izin usaha (HO), serta lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti di Kecamatan Astanaanyar, peneliti menemukan bahwa kinerja terhadap kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan. Seperti halnya terdapat masyarakat yang masih bingung dan kurang mengetahui persyaratan dalam pembuatan kartu keluarga (KK) dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Dapat ditunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan pembuatan kartu keluarga (KK). Kendala lain yang ditemui dalam pelayanan publik di bagian administrasi kependudukan Kecamatan Astanaanyar yaitu terkait fasilitas fisik yang kurang memadai, yaitu disaat banyaknya pengunjung yang ingin melakukan pelayanan, banyak pengunjung menunggu dengan berdiri dikarenakan kurangnya tempat duduk untuk menunggu giliran saat melakukan pelayanan. Sehingga secara tidak langsung masalah tersebut dapat berdampak pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif. Menurut Iwan Hermawan dalam buku Metodologi Penelitian Pendidikan (2019) penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian bersifat induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka (*score*, nilai) atau pernyataan-pernyataan yang dinilai, dan dianalisis dengan analisis statistik.

Menurut Iwan Hermawan dalam buku Metodologi Penelitian Pendidikan (2019), variabel penelitian adalah suatu atribut dan sifat atau nilai orang, faktor, perlakuan, terhadap suatu obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dengan kinerja pegawai (X) dan variabel terikat dengan kualitas pelayanan (Y).

Populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai Kecamatan Astanaanyar dan masyarakat sebagai penerima layanan di Kecamatan Astanaanyar dengan masing-masing jumlah setiap respondennya 30 orang. Dengan jumlah keseluruhan populasi sebanyak 60 orang.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pegawai Kecamatan Astanaanyar dan juga masyarakat yang ada di Kecamatan Astanaanyar. Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Pada penelitian ini, tahap awal dari proses analisis data adalah melakukan uji validitas instrument terlebih dahulu. Hal tersebut dimaksudkan untuk dapat mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner yang merupakan alat ukur dalam penelitian ini. Uji validitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS 23.00. Dikatakan valid tidaknya apabila r hitung $>$ r tabel dan jika r hitung $<$ r tabel maka item instrument dinyatakan tidak valid. R tabel yang diperoleh adalah 0.374 dengan jumlah data $n-2= 30-2=28$ dan tingkat signifikansi 5% (0,05).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

No	R hitung	R tabel	Keputusan
1	0.669	0.374	Valid
2	0.737	0.374	Valid
3	0.748	0.374	Valid
4	0.737	0.374	Valid
5	0.729	0.374	Valid
6	0.698	0.374	Valid
7	0.736	0.374	Valid
8	0.805	0.374	Valid
9	0.736	0.374	Valid
10	0.523	0.374	Valid
11	0.827	0.374	Valid
12	0.670	0.374	Valid
13	0.753	0.374	Valid
14	0.712	0.374	Valid
15	0.678	0.374	Valid

Berdasarkan tabel 1 diatas hasil pengujian validitas dari variabel Kinerja Pegawai (X) dapat dijelaskan bahwa dari 15 pertanyaan semuanya valid, karena angka r hitung dengan signifikasi 5% (0,05) lebih besar dari r tabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	R hitung	R tabel	Keputusan
1	0.565	0.374	Valid
2	0.669	0.374	Valid
3	0.799	0.374	Valid
4	0.665	0.374	Valid
5	0.679	0.374	Valid
6	0.698	0.374	Valid
7	0.641	0.374	Valid
8	0.816	0.374	Valid
9	0.785	0.374	Valid
10	0.537	0.374	Valid
11	0.753	0.374	Valid
12	0.887	0.374	Valid
13	0.819	0.374	Valid
14	0.85	0.374	Valid
15	0.654	0.374	Valid

Berdasarkan tabel 2 diatas hasil pengujian validitas dari variabel Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan bahwa dari 15 pertanyaan semuanya valid, karena angka r hitung dengan signifikasi 5% (0,05) lebih besar dari r tabel.

Uji Realibilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi sebuah instrument atau alat ukur maka peneliti melakukan pengujian Uji Realibilitas. Dalam pengukuran realibilitas menggunakan *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 23.00.

Tabel 3. Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.942	15

Berdasarkan tabel 3 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0.942. suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Maka hal ini dapat diartikan bahwa 0,942 > dari 0,6 sehingga instrumen Kinerja Pegawai (X) *reliable*.

Tabel 4. Hasil Pengujian Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.931	15

Berdasarkan tabel 4 diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0.931. suatu variabel dikatakan realiable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Maka hal ini dapat diartikan bahwa 0,931 > dari 0,6 sehingga instrumen Kualitas Pelayanan (Y) realiable.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	5.707447
Most Extreme Differences	Absolute	0.143
	Positive	0.143
	Negative	-0.089
Test Statistic		0.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.121 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai signifikansi *Asymp.Sig.* sebesar 0,121 > dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Pada data diatas dibantu dengan menggunakan perangkat SPSS 23.00

Uji Heterokedasivitas

Tabel 6. Hasil Uji Heterokedasivitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.744	5.883		.636	.530
Kinerja Pegawai	.017	.088	.036	.192	.849

a. *Dependent Variable: RES2*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai signifikasinya sebesar 0,849 > dari 0,05. Maka dapat disimpulkan data diatas tidak terjadi Heterokedasivitas. Pada data diatas dibantu dengan menggunakan perangkat SPSS 23.00

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.293	1	94.293	16.626	.000 ^b
	Residual	158.800	28	5.671		
	Total	253.093	29			

a. *Dependent Variable: Kualitas Pelayanan*

b. *Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai*

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 16,626 dengan tingkat signifikasi sebesar 0,000 < dari 0,05. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Uji T

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.322	4.854		9.338	.000
Kinerja Pegawai	.296	.073	.610	4.078	.000

a. *Dependent Variable: Kualitas Pelayanan*

Persamaan regresi dapat dilihat dari kolom Unstandardized Coefficients (B). Dengan nilai konstanta sebesar 45,322. Nilai koefisien regresi Kinerja Pegawai adalah sebesar 0,296 yang menyatakan bahwa koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap Kualitas pelayanan (Y) adalah positif. Maka persamaan regresinya dapat ditulis dengan:

$$Y = 45,322 + 0,296 X$$

Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel Coefficients dapat diperoleh nilai T sebesar 4,078 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	.373	.350	2.381

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel diatas, besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,610 dan nilai Koefisien Determinasi (R square) sebesar 0,373, yang menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (Kinerja Pegawai) terhadap variabel terikat (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 37,3%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti di kantor Kecamatan Astanaanyar dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Astanaanyar" maka peneliti mendapati bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari nilai hasil Uji F dengan nilai hitung 16,626 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dalam hasil Uji T nilai koefisien regresi kinerja pegawai sebesar 0,296 dapat dinyatakan kinerja pegawai pun memiliki nilai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, digunakan saran sebagai masukan kepada kantor Kecamatan Astanaanyar dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Meskipun hasil analisis memiliki nilai yang positif dan memiliki pengaruh yang signifikan namun masih ada beberapa sebagian kecil masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang berikan oleh pegawai. Maka dari itu kantor kecamatan disarankan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan lebih memperhatikan kenyamanan bagi masyarakat saat melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Astanaanyar.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 15–28. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.7>
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Eeaj*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan (Studi tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Hermawan, Iwan. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode*. Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan.
- Marande, Y. (2017). Jurnal Ilmiah Administratie. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Matantu, R. N., Tampi, D. L., & Joane, V. M. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Gran Puri Manado. *Productivity*, 1(4), 355–360.
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyatin, T., Studi, P., Wilayah, P., Kota, D. A. N., Pascasarjana, P., & Makassar, U. B. (2021). *Titin supriyatin nim 4617102006*.
- Widiati, W. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 50. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5193>