



PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN DUSUN TENGAH KABUPATEN BARITO TIMUR

Siti Maimunah¹, Reno Affrian², Jumaidi³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: sm6747610@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan suatu proses yang menentukan pencapaian tujuan apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Kualitas pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur ada beberapa fenomena masalah yang ditemukan yaitu (1) kurang cepat pegawai kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan, (2) Masih ada pegawai tidak berada dikantor saat jam kerja (3) sarana dan prasarana tidak memadai (4) adanya hasil pelayanan belum sesuai yang diharapkan. Metode digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, sedangkan perhitungan sampel yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin yang dimana jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 orang yang menjadi responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dikantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, karena diperoleh nilai t hitungnya sebesar 13,906 dengan nilai signifikansinya 0,000 yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Sedangkan besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dikantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, diperoleh nilai sebesar 71% sehingga dapat dikatakan pengaruh yang kuat.

Kata Kunci: Kinerja pegawai, kualitas pelayanan, Barito Timur

ABSTRACT

Employee performance is a process that determines the achievement of goals and whether an employee has carried out his work as a whole. Service quality is very important in an organization to improve employee performance. In the office Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, there are several problem phenomena found, namely (1) office employees are not fast enough subdistrict in providing services, (2) there are still employees who are not in the office during working hours, (3) facilities and inadequate infrastructure, (4) service results are not as expected. The method used in this research is quantitative, while the calculation of the selected sample uses a simple random sampling technique, namely a technique for taking sample members from a population that is carried out randomly without paying attention to the strata in the population. To determine the number of appropriate samples for this study, the Slovin formula was used, where the number of samples in this study was 81 respondents. The results of this research show that employee performance has a significant effect on the quality of service in the office Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, because the calculated t value is 13.906 with a significance value of 0.000, which means H_a is accepted and H_o is rejected. Meanwhile, the big influence of employee performance on the quality of service in the office Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, a value of 71% was obtained so it can be said to have a strong influence.

Keywords: Employee Performance, Service Quality, Barito Timur

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan perekonomian sangat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya perubahan dalam aspek kehidupan dan semakin majunya pola pikir masyarakat serta semakin kritisnya masyarakat menuntut pelayanan yang optimal. Untuk mengantisipasi pengaruh dan perubahan kemajuan tersebut, maka setiap organisasi harus dapat meningkatkan peran dan kemampuannya di segala aspek dalam mencapai tujuannya.

Tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi, sulit diharapkan suatu organisasi dapat berjalan dengan baik. Melihat tugas dan fungsi

demikian penting dan kompleks, maka pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, kinerja pegawai ini penting artinya, karena melalui kinerja ini akan menghasilkan suatu pelayanan yang prima.

Selain itu kinerja pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan.

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2017:9) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting demi kebaikan citra suatu organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja para pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja (kinerja) yang terpenuhi sesuai dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang prima maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan.

Kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan administrative sehingga memicu untuk setiap administrator agar dapat mengimbangi kebutuhan masyarakat. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan memaksimalkan kerjanya sehingga hasil kerja (melayani masyarakat) tercapai visi, misi dan tujuan.

Menurut Stanton (2021:17) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah Tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat *intangible*; merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintah yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus – menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh aparatur pemerintah.

Fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik ditingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya pada Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti maka ditemukan beberapa fenomena masalah dari dua sisi, permasalahan dari sisi kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kurang cepat pegawai di kantor kecamatan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, misalnya dalam penanganan administrasi kependudukan dan surat izin, dimana waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur tertentu sangat lama dan melampaui harapan masyarakat.
2. Masih adanya pegawai yang tidak berada di kantor saat jam kerja berlangsung, membuat masyarakat sebagai penerima layanan menunggu, keadaan ini menyebabkan pelayanan yang

diberikan menjadi tidak optimal. Sementara itu jam kerja dimulai dari pukul 08:00 – 12:00 WIB, kemudian setelah jam istirahat buka kembali dari pukul 14:00 – 16:00 WIB.

Adapun fenomena masalah dari sisi kualitas pelayanan sebagai berikut:

3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan yang belum memadai untuk melakukan pelayanan yang maksimal, seperti masih kurangnya alat bantu seperti komputer, mesin printer dan pendingin ruangan atau kipas angin di ruangan tunggu pelayanan, selain itu kurangnya meja dan kursi tunggu untuk masyarakat dalam melakukan pelayanan.
4. Adanya hasil pelayanan yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Apabila masyarakat yang melakukan pelayanan berupa administrasi yang berupa surat perizinan, surat PBB dan lain sebagainya, pasti jangka waktu yang diberikan itu tidak sesuai dengan pegawai itu janjikan, pasti selalu telat dan tidak tepat waktu karena pegawainya masih kurang dalam mengoperasikan komputer .

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan penyusunannya dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur”

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini apakah ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur? dan seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur?

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:7), adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau spesifik karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan asosiatif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk melihat hubungan antar variabel atau pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini, yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Dusun Tengah pada bulan Juli – September 2023 sebanyak 352 dan seluruh pegawai di kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur sebanyak 34 orang. Jadi, total populasi pada penelitian ini, yaitu sebanyak 386 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin yang menghasilkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 81 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah: Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas dan Uji Heteroskedastisitas, Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji Hipotesis Koefisien Determinasi.

PEMBAHASAN

Responden pada penelitian ini merupakan pegawai dan masyarakat Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur, dimulai dari usia 20 tahun keatas yaitu sebanyak 81 responden. Adapun mayoritas responden pada penelitian adalah berjenis kelamin laki – laki dan perempuan sedangkan mayoritas responden berdasarkan usia adalah berusia mulai dari 20-60 tahun. Terdapat dua variabel

dalam penelitian ini yaitu variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui keaslian dari angket atau kuesioner. Uji validitas ini dilakukan dengan metode koefisien korelasi dan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson*. Instrumen dapat dikatakan valid apabila mempunyai $r_{hitung} \geq 0,218$ pada tingkat signifikansi 5%. r_{hitung} dicari dengan menggunakan Aplikasi Program Software SPSS (*Statistic Product and Services Solution*) versi 27. Variabel kinerja pegawai dari 11 item pertanyaan semuanya valid. Hal ini dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,218. Berdasarkan hasil uji validitas setiap item pertanyaan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan. Variabel kualitas pelayanan berdasarkan tabel di atas, dari 13 pernyataan valid semua. Hal ini dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar 0,218 diperoleh dari 13 item pernyataan valid. Hasil pengujian realibilitas diketahui angka *Cronbach's Alpha* adalah variable kinerja pegawai sebesar 0,720 dan variable kualitas pelayanan sebesar 0,757. Angka tersebut lebih besar dari nilai minimal *Cronbach's Alpha* 0,60, oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian yang digunakan reliabel atau handal.

Uji asumsi klasik yang dilakukan berdasarkan hasil analisis menggunakan IBM SPSS Statistics data berdistribusi normal. Hasil uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan uji normalitas probabity plot dimana uji normalitas tersebut dapat dilihat dari data plotting (titik – titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal yang berarti model regresi berdistribusi normal. Selanjutnya uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan hasil analisis dapat dinyatakan bahwa uji heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa plot (titik-titik) menyebar dan tidak membuat sebuah pola yang artinya bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara variabel *independent* (X) dan variabel *dependent* (Y) analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variabel. Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana koefisien konstanta adalah sebesar 23,325 dan variabel bebas (X) adalah sebesar 0,711. Sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 23,325 + 0,711 X$ atau $Y = 0,711 X + 23,325$. Berdasarkan persamaan di atas diketahui nilai konstanta adalah 23,325. Secara sistematis nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat komunikasi 0, maka kualitas pelayanan 23,325. Selanjutnya nilai 0,711 yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Kinerja Pegawai) menggambarkan bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel kinerja pegawai akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,711.

Dari analisis diketahui bahwa responden sebanyak 81 dihasilkan nilai korelasi sebanyak 0,843. Untuk melakukan interpretasi kekuatan hubungan dua variabel dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi hasil perhitungan dengan menggunakan interpretasi nilai r sebagai berikut:

1. 0 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
2. 0 - 0,25 : Korelasi sangat lemah
3. > 0,25 – 0,5 : Korelasi cukup
4. > 0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
5. > 0,75 – 0,99 : Korelasi sangat kuat
6. 1 : Korelasi sempurna

Dari data dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kinerja Pegawai (X) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai hubungan korelasi sangat kuat karena mempunyai korelasi sebesar 0,843.

Hasil perhitungan uji t yaitu t_{hitung} sebesar 13,906 dan t_{tabel} (db=80) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5%, jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis

nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a) untuk pengujian dua variable. Dari hasil analisis korelasi dihasilkan nilai r sebesar 0,843. Dengan koefisien determinasi sebesar 71% yang berarti adanya pengaruh kuat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana menghasilkan $Y = 23,325 + 0,711$ atau $Y = 0,711 + 23,325$, yang berarti setiap satu kenaikan dari kinerja pegawai maka berpengaruh sebesar 23,325 kepada kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y sebesar 71,0%. Sedangkan hasil dari perhitungan uji t yaitu t_{hitung} 13,906 dibandingkan dengan t_{tabel} ($db=80$) yaitu 1,664 dengan taraf signifikan 5% ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima sedangkan H_0 ditolak.
2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikatakan berpengaruh kuat. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan menggunakan aplikasi SPSS 25,0 tahun 2023, dari 81 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,843 sehingga dapat dihasilkan koefisien determinan (R^2) atau $R Square$, = 71,0% yang dibulatkan menjadi 71% atau bisa diuraikan bahwa kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur dapat dikategorikan berpengaruh sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2009). *Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (1st ed.).
- Dr. A.A Anwar Mangkunegara Prabu, M. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama (3rd ed.).
- Dr. Hardiyansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media (1st ed.).
- Juniarti, A. T., & Putri, darra G. (2021). Faktor faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kinerja. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Rauf, R. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 230–241.
- Prof. Dr. Lijan, P. Siinambela dan Dr. Sartono, Sinambela, S.E., M. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Depok: RajaGrafindo Persada (1st ed.).
- Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara (1st ed.).
- Prof. Dr. Veithzal Rivai, M. B. A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: RajaGrafindo Persada (1st ed.).