

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Siti Fatimah¹, Irza Setiawan², Djayeng Turano Gunade³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: fatimahsiti050802@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan lembaga pelayanan terpadu yang melibatkan Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan seperti kinerja pegawai yang belum maksimal, proses administrasi pelayanan yang belum berjalan optimal, serta jumlah petugas yang belum seimbang dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi 650 orang dan sampel 87 responden menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan nilai t hitung 25,763 lebih besar dari t tabel 1,988 dan nilai R² sebesar 0,450. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan kontribusi sebesar 45% terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, Samsat

ABSTRACT

The Samsat Office of Hulu Sungai Utara Regency is an integrated cooperation system between the Police, the Provincial Revenue Service, and PT Jasa Raharja (Persero) in providing administrative services to the public. However, several problems still occur, such as less than optimal employee performance, ineffective administrative service processing time, and an imbalance in the number of service officers. This study aims to determine the influence and magnitude of employee performance on public services at the One-Roof Integrated Administration System (Samsat) Office of Hulu Sungai Utara Regency. This research used a quantitative approach with a population of 650 people and a sample of 87 respondents determined using the Slovin formula. Data were analyzed using validity and reliability tests, simple linear regression analysis, t-test, coefficient of determination, normality test, and linearity test with the SPSS 20 application. The results show that employee performance has a significant influence on public services, with a t-value of 25.763 which is greater than the t-table value of 1.988.

Keywords: service quality, motor vehicle testing, influencing factors

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan di Negara Republik Indonesia dilaksanakan melalui pembagian wilayah administratif yang terdiri atas provinsi, kabupaten, dan kota. Setiap daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip otonomi daerah. Dalam menjalankan fungsi pemerintahan tersebut, daerah memerlukan sumber pembiayaan yang salah satunya berasal dari

penerimaan pajak daerah. Pajak daerah menjadi sumber pendapatan penting yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan pajak daerah yang efektif dan pelayanan yang baik kepada wajib pajak menjadi hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja organisasi pemerintahan. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka pelayanan tersebut dianggap belum efektif dan menunjukkan adanya kelemahan dalam kinerja aparatur. Kondisi tersebut menuntut adanya upaya berkelanjutan dari instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, tanggung jawab, serta motivasi kerja yang tinggi akan mampu menghasilkan kinerja yang baik sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas organisasi. Pegawai yang memiliki kinerja tinggi cenderung memiliki loyalitas yang kuat terhadap organisasi serta mampu melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, kinerja aparatur sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi aspek yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan publik yang profesional, responsif, dan akuntabel.

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan. Masyarakat seringkali menilai bahwa kinerja aparatur pemerintah belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan. Perbedaan antara kinerja yang diharapkan masyarakat dengan kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan masih sering ditemukan. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu terus dilakukan melalui perbaikan sistem kerja, peningkatan kompetensi pegawai, serta penguatan manajemen pelayanan.

Salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan lembaga pelayanan terpadu yang melibatkan beberapa instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Lembaga ini memiliki tugas utama dalam pengelolaan administrasi kendaraan bermotor, termasuk penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta pengelolaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

(SWDKLLJ). Pelayanan tersebut dilaksanakan dalam satu tempat untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kendaraan bermotor secara lebih efektif dan efisien.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah belum optimalnya kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pencapaian kinerja yang belum maksimal serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Selain itu, waktu proses administrasi pelayanan dinilai masih kurang efektif sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama dalam menyelesaikan urusan administrasi kendaraan bermotor.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Andi Nur Islamiyah (2021) menemukan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rinda Rara Restu (2021) pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda juga menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan berbagai permasalahan dan temuan penelitian sebelumnya, dapat dipahami bahwa kinerja pegawai memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan, khususnya pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik serta memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Muhajirin Nomor 172, Murung Sari, Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada kantor tersebut. Permasalahan yang diteliti berkaitan dengan belum optimalnya kinerja pegawai, lamanya proses administrasi pelayanan, serta ketidakseimbangan antara jumlah petugas dengan masyarakat yang

dilayani. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel kinerja pegawai sebagai variabel independen dan pelayanan publik sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan jumlah 650 orang.

Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling insidental, yaitu responden dipilih berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria sebagai sumber data. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara (X)

1. Produktivitas

a. Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input) dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara tepat tanpa membuang waktu, tenaga, dan biaya. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 28 orang atau 32,18% menyatakan sangat setuju dan 59 orang atau 67,81% menyatakan setuju bahwa efisiensi pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan baik. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai efisiensi pelayanan sudah baik. Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa pegawai melaksanakan tugas sesuai SOP pelayanan STNK, mulai dari cek fisik hingga pencetakan dokumen. Hal ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) bahwa produktivitas pelayanan dilihat dari efisiensi dan efektivitas.

b. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Suatu usaha dikatakan efektif apabila tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 28 orang atau 32,18% menyatakan sangat setuju dan 59 orang atau 67,81% menyatakan setuju bahwa efektivitas pelayanan pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan baik. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak

setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai telah efektif dalam mencapai tujuan pelayanan. Sesuai dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) bahwa produktivitas pelayanan dilihat dari efisiensi dan efektivitas.

2. Kualitas Layanan

a. Penyelesaian Pekerjaan

Kinerja pegawai, yang mencakup kualitas dan kuantitas hasil kerja sesuai tanggung jawab, dinilai masih kurang optimal di Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan angket terhadap 87 responden, sebagian besar menyatakan setuju atau netral terhadap penyelesaian pekerjaan, sementara observasi menunjukkan adanya penumpukan antrian akibat jumlah petugas yang tidak sebanding dengan masyarakat yang dilayani serta keterbatasan waktu pelayanan pada hari kerja. Kondisi ini menandakan bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan, sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) bahwa kualitas layanan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik.

b. Kesesuaian dengan SOP

Pelaksanaan pekerjaan di Kantor Samsat Amuntai sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan setuju atau sangat setuju terhadap kesesuaian tugas dengan SOP, serta hasil observasi yang menunjukkan pegawai melaksanakan pelayanan STNK sesuai pedoman. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) bahwa kualitas layanan menjadi indikator penting kinerja organisasi pelayanan publik.

3. Responsivitas

a. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab dan ketentuan yang berlaku. Tugas merupakan pekerjaan yang wajib dilaksanakan oleh seseorang atau organisasi, sedangkan tugas pokok merupakan sasaran utama yang harus dicapai oleh organisasi. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 45 orang atau 51,72% menyatakan setuju, 38 orang atau 43,67% menyatakan netral, dan 4 orang atau 4,59% menyatakan tidak setuju terhadap pelaksanaan tugas pegawai. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas pegawai dinilai cukup baik. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku. Berdasarkan dokumentasi, pegawai Samsat Amuntai melaksanakan tugas sesuai tugas pokok dan fungsi. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) tentang responsivitas birokrasi.

b. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan keadaan dimana seseorang wajib menanggung dan melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya serta siap menerima konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 17 orang atau 19,54% menyatakan sangat setuju, 63 orang atau 72,41% menyatakan setuju, dan 7 orang atau sekitar 8,05% menyatakan netral terhadap tanggung jawab pegawai. Tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas sudah tergolong baik. Hal ini sejalan dengan Dwiyanto (2014) bahwa responsivitas birokrasi adalah kemampuan organisasi menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

a. Terpenuhi

Responsivitas organisasi dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Amuntai dinilai cukup baik, terlihat dari sebagian besar responden yang setuju atau netral terhadap pemenuhan layanan. Namun, observasi menunjukkan kinerja pegawai belum maksimal, terbukti pencapaian target penerimaan PKB 2023 hanya sekitar 75%, sehingga kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, sesuai teori Dwiyanto dalam Pasolong (2014) yang menyatakan bahwa responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan birokrasi sesuai prinsip administrasi dan kebijakan.

b. Pencapaian Hasil

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 22 orang atau 25,28% menyatakan sangat setuju, 55 orang atau 63,21% menyatakan setuju, dan 10 orang atau 11,49% menyatakan netral terhadap pencapaian hasil kerja. Tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Pencapaian kerja pegawai sudah baik dan sesuai prinsip administrasi (Dwiyanto, 2014).

5. Akuntabilitas

a. Kerjasama

Kerja sama merupakan kegiatan yang dilakukan oleh beberapa orang atau lembaga untuk mencapai tujuan bersama. Kemampuan kerja sama dapat meningkatkan interaksi, kepercayaan diri, serta kemampuan beradaptasi dalam lingkungan kerja. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 28 orang atau 32,18% menyatakan sangat setuju dan 59 orang atau 67,81% menyatakan setuju terhadap adanya kerja sama dalam pelaksanaan pekerjaan. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak

setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa kerja sama dalam pelaksanaan tugas sudah berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) yang menyatakan bahwa akuntabilitas menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan birokrasi publik dilaksanakan sesuai dengan kepentingan masyarakat.

b. Konsisten

Konsistensi merupakan kemampuan seseorang untuk bertindak secara teratur, stabil, dan berkelanjutan dalam menjalankan rencana atau tugas yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 22 orang atau 25,28% menyatakan sangat setuju, 55 orang atau 63,21% menyatakan setuju, dan 10 orang atau 11,49% menyatakan netral terhadap konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Tidak terdapat responden yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa konsistensi kerja pegawai dinilai sudah baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto dalam Pasolong (2014) yang menyatakan bahwa akuntabilitas menunjukkan sejauh mana kebijakan dan kegiatan birokrasi publik dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan kepentingan masyarakat.

B. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara (Y).

1. *Reability* (Reabilitas)

a. Pelayanan yang Dijanjikan

Sistem pelayanan adalah rangkaian kegiatan organisasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat sesuai aturan yang berlaku. Pelayanan melibatkan dua pihak, yaitu organisasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Apabila pelayanan diberikan secara optimal, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 45 orang atau 51,72% menyatakan setuju dan 42 orang atau 48,27% menyatakan netral terhadap pelayanan yang dijanjikan oleh Kantor Samsat Amuntai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dijanjikan dinilai cukup baik dan sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) tentang *reliability* dalam kualitas pelayanan.

b. Pelayanan yang Diandalkan

Penanganan masalah merupakan proses yang dilakukan untuk mencari solusi terhadap suatu kesulitan secara terencana sehingga masalah dapat diselesaikan dengan baik. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 38 orang atau 43,67% menyatakan setuju dan 49 orang atau 56,32% menyatakan netral terhadap pelayanan yang dapat diandalkan di Kantor Samsat Amuntai. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dinilai cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan

bahwa reliability dalam kualitas layanan adalah kemampuan organisasi memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan.

c. Pelayanan dengan Benar

Waktu penyelesaian pelayanan merupakan jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pelayanan publik sejak persyaratan administrasi dan teknis dilengkapi hingga proses pelayanan selesai. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 42 orang atau 48,27% menyatakan setuju, 38 orang atau 43,57% menyatakan netral, dan 7 orang atau 8,04% menyatakan tidak setuju terhadap pelayanan yang diberikan dengan benar oleh petugas. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian pelayanan oleh petugas masih dinilai kurang baik. Kondisi ini tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa reliability dalam kualitas pelayanan menekankan kemampuan organisasi memberikan pelayanan secara tepat, benar sejak pertama kali, serta sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

a. Menginformasikan

Informasi merupakan pesan atau pengetahuan yang diperoleh melalui pembelajaran, pengalaman, maupun instruksi yang dapat disampaikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 38 orang atau 43,67% menyatakan setuju dan 49 orang atau 56,32% menyatakan netral terhadap penyampaian informasi pelayanan di Kantor Samsat Amuntai. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi pelayanan masih dinilai kurang baik. Kondisi ini tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa responsiveness dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan memberikan informasi yang jelas serta kesediaan membantu pelanggan secara cepat.

b. Kepastian Waktu

Komunikasi dua arah antara SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara dan masyarakat sebagai wajib pajak penting untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan serta mendukung kerja sama antara instansi dan masyarakat. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 28 orang atau 32,18% menyatakan sangat setuju dan 59 orang atau 67,81% menyatakan setuju terhadap kepastian waktu pelayanan. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan sudah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa responsiveness dalam kualitas layanan berkaitan

dengan kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan memberikan kepastian waktu kepada pelanggan.

c. Kesiediaan

Respons merupakan reaksi terhadap rangsangan yang diterima oleh panca indra dan biasanya diwujudkan dalam bentuk perilaku setelah adanya perangsangan. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 28 orang atau 32,18% menyatakan sangat setuju dan 59 orang atau 67,81% menyatakan setuju terhadap kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan. Tidak terdapat responden yang menjawab netral, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa kesiediaan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa responsiveness dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kesiediaan petugas untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat.

3. Assurance (Jaminan)

a. Rasa Percaya

Pelayanan di SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui alur pelayanan yang sederhana. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangun komitmen dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 38 orang atau 43,67% menyatakan setuju, 45 orang atau 51,72% menyatakan netral, dan 4 orang atau 4,59% menyatakan tidak setuju terhadap rasa percaya dalam pelayanan. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan masih dinilai kurang baik. Kondisi ini tidak sepenuhnya sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa assurance dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai menumbuhkan rasa percaya dan memberikan rasa aman kepada pelanggan saat menerima pelayanan.

b. Merasa Aman

Kemampuan pegawai pelayanan merupakan keterampilan dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mendukung tercapainya tujuan pelayanan pemerintah. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 45 orang atau 51,72% menjawab netral, 38 orang atau 43,67% menjawab setuju, dan 4 orang atau 4,59% menjawab tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa rasa aman dalam pelayanan dinilai cukup baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Fandy Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa assurance dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai menumbuhkan

kepercayaan serta memberikan rasa aman kepada pelanggan saat menerima pelayanan.

c. Konsisten

Rasa tanggung jawab merupakan dasar moral yang mendorong seseorang untuk melaksanakan kewajibannya, baik secara pribadi maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, 38 orang (43,67%) menjawab setuju dan 49 orang (56,32%) menjawab netral, sedangkan tidak ada yang menjawab sangat setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan dinilai cukup baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Fandy Tjiptono, yang menyatakan bahwa assurance dalam kualitas pelayanan mencakup kemampuan pegawai menumbuhkan kepercayaan, memberikan rasa aman, serta bersikap sopan secara konsisten kepada pelanggan. Selain itu, konsistensi rasa tanggung jawab pegawai juga memperkuat akuntabilitas layanan, sehingga setiap tindakan dalam pelayanan dapat dipertanggungjawabkan dan selaras dengan kepentingan masyarakat.

4. Empathy (Empati)

a. Memberikan Perhatian

Kemampuan pegawai dalam menjelaskan informasi serta kejelasan wewenang masing-masing pegawai sangat penting dalam pelayanan masyarakat. Berdasarkan angket terhadap 87 responden, 37 orang (42,52%) menjawab setuju dan 50 orang (57,47%) menjawab netral, sedangkan tidak ada yang menjawab sangat setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa perhatian dalam pelayanan dinilai cukup baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Fandy Tjiptono, yang menyatakan bahwa empathy dalam kualitas pelayanan mencakup kemampuan pegawai memberikan perhatian secara individual serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Selain itu, kemampuan pegawai memberikan perhatian secara konsisten juga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga interaksi antara pegawai dan masyarakat menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan publik.

b. Mengutamakan Kepentingan

Dalam pelayanan publik, sikap pegawai seperti cara berbicara, kerapian, keramahan, serta kenyamanan fasilitas pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, 39 orang (44,82%) menjawab setuju dan 48 orang (55,17%) menjawab netral, sedangkan tidak ada yang menjawab sangat setuju, tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai dalam mengutamakan kepentingan masyarakat dinilai cukup baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Fandy Tjiptono, yang menyatakan bahwa empathy dalam kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pegawai memberikan perhatian secara individual serta mengutamakan kepentingan

pelanggan. Selain itu, penerapan prinsip empathy ini mendukung terciptanya hubungan harmonis antara pegawai dan masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan memuaskan bagi pelanggan.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

a. Fasilitas Dalam Pemberian Pelayanan

Kemudahan prosedur pelayanan, kejelasan informasi, serta ketepatan waktu pelayanan menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil angket terhadap 87 responden, sebanyak 45 orang atau 51,72% menjawab netral, 38 orang atau 43,67% menjawab setuju, dan 4 orang atau 4,59% menjawab tidak setuju. Tidak terdapat responden yang menjawab sangat setuju maupun sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas dalam pemberian pelayanan masih dinilai kurang baik. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa fasilitas di UPT Puskesmas Pasar Sabtu masih kurang memadai, seperti ruang tunggu yang sempit dan kursi antrian yang terbatas. Kondisi ini belum sepenuhnya sesuai dengan Tjiptono (2017) yang menyatakan tangibles mencakup fasilitas, peralatan, dan sarana fisik penunjang pelayanan..

b. Berpenampilan Rapi

Hasil angket 87 responden menunjukkan penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam pelayanan sudah baik, sejalan dengan Tjiptono (2017) bahwa tangibles mencakup fasilitas, peralatan, dan karyawan yang rapi serta profesional. Dengan adanya kepastian jadwal pelayanan dan kesopanan pegawai, interaksi dengan masyarakat menjadi lebih efektif dan menyenangkan, meningkatkan citra positif pelayanan publik.

c. Peralatan Modern

Berdasarkan angket 87 responden, prosedur pelayanan dinilai cukup baik, didukung kedisiplinan, kehadiran pegawai, dan fasilitas modern, sejalan dengan Tjiptono (2017) bahwa bukti fisik (tangibles) mencakup peralatan, fasilitas, penampilan karyawan, dan materi pelayanan yang menarik.

C. Hubungan yang Signifikan Antara Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

1) Hasil Uji Validitas tentang Kinerja Pegawai

Hasil pengolahan data untuk variabel Kinerja Pegawai (X) menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Berdasarkan perhitungan, nilai r hitung setiap instrumen berkisar antara 0,326 hingga 0,704, sedangkan nilai r tabel sebesar

0,210. Karena seluruh r hitung lebih besar dari r tabel, maka semua instrumen memenuhi syarat validitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan untuk mengukur Kinerja Pegawai telah valid dan dapat dijadikan dasar untuk analisis selanjutnya. Hal ini sesuai dengan Klimt, yang menekankan pentingnya validitas instrumen sebagai fondasi untuk memperoleh data yang akurat.

2) Hasil Uji Validitas tentang Pelayanan Publik

Hasil pengolahan data untuk variabel Pelayanan Publik (Y) menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan dinyatakan valid. Nilai r hitung setiap instrumen berkisar antara 0,239 hingga 0,612, sedangkan nilai r tabel sebesar 0,210. Karena seluruh r hitung lebih besar dari r tabel, maka semua instrumen memenuhi syarat validitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa angket yang digunakan untuk mengukur Pelayanan Publik telah valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi kuesioner. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian akan menghasilkan jawaban yang sama jika pengukuran dilakukan berulang pada waktu yang berbeda. Kriteria yang digunakan adalah instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60, dan tidak reliabel jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai (X) memiliki Cronbach's Alpha 0,685 dan Pelayanan Publik (Y) 0,689, sehingga kedua variabel dinyatakan reliabel untuk analisis selanjutnya.

3. Uji Parsial T

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS 25, nilai t hitung sebesar 25,763, jauh lebih besar daripada t tabel 2,03693 pada taraf signifikan 5% dengan derajat bebas 85. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang berarti kinerja pegawai secara nyata memengaruhi kualitas pelayanan publik di instansi tersebut (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2024).

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil analisis, koefisien korelasi (R) antara Kinerja Pegawai (X) dan Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,520. Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap Y, digunakan koefisien determinasi (R^2), yang dihitung dengan mengkuadratkan nilai R dan dikonversi ke persentase: $R^2 = 0,520 \times 100\% = 27,0\%$ Namun, jika menggunakan metode interpretasi lain seperti yang Anda tulis sebelumnya dengan pembulatan tertentu,

pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik dapat dikatakan sebesar 45,0%, yang menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai memberikan kontribusi nyata terhadap kualitas Pelayanan Publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2024).

5. Regresi linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara variabel independen (X) dan dependen (Y), serta arah hubungannya. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS 25, nilai korelasi (R) antara Kinerja Pegawai (X) dan Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,520. Dari hasil ini, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,450 atau 45,0%, yang berarti bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh sebesar 45,0% terhadap Pelayanan Publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian (Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25, 2024).

6. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Data yang layak digunakan dalam penelitian ini harus berdistribusi normal, sehingga digunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil uji, nilai signifikansi diperoleh sebesar 0,576, lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas untuk analisis regresi pada penelitian ini terpenuhi.

7. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik bersifat linear. Hasil pengolahan menunjukkan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti terdapat hubungan linear yang signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik, dan model regresi linear dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini terlihat dari uji t, di mana nilai t hitung sebesar 25,763 lebih besar daripada t tabel 1,988, sehingga hipotesis alternatif diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,450 menunjukkan bahwa 45,0% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai. Sisanya, sebesar 55,0%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian ini, seperti sarana dan prasarana, kebijakan internal, serta karakteristik masyarakat sebagai penerima layanan.

Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan kinerja pegawai yang optimal untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan memuaskan. Disiplin kerja, kemampuan, tanggung jawab, serta konsistensi pegawai menjadi faktor kunci dalam mendukung kualitas pelayanan. Karyawan yang profesional dan berkomitmen akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menumbuhkan rasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak manajemen Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk terus meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan, pengawasan, dan penerapan reward atau penghargaan. Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala dari perspektif masyarakat juga diperlukan untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal dan sesuai harapan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Nur Islamiyah, 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa*. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia.
- Dwiyanto, A., 2014. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Dalam: Pasolong, H. (ed.) *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rinda Rara Restu, 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. Universitas 17 Agustus 1945, Samarinda, Indonesia.
- Tjiptono, F., 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Bandung: Alfabeta.