JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 0000 - 0000
Vol. 1, No. 2, 2024

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Maimuna[1], Irza Setiawan[2], Munawarah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : imaymun345@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat (pegawai pemerintahan) sangat penting sebab tingkat kebutuhan dan kepentingan masyarakat semakin kompleks. Rasa puas masyarakat dalam pelayan publik akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh aparatur pemerintah sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama ini, dimana dalam pelayanan tersebut terdapat tiga unsur pokok yaitu biaya relatif murah, waktu untuk mengerjakan relatif lebih cepat dan mutu yang diberikan relatif lebih baik. Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukan kinerja. Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dengan adanya hasil kerja yang di inginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Dengan adanya hasil kerja yang di inginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan

Kata Kunci *:* Pelayanan publik, kinerja, kualitas

ABSTRACT

Public services provided by bureaucrats (government employees) are very important because the level of community needs and interests is increasingly complex. The public's sense of satisfaction with public services will be fulfilled when what is provided by government officials is in accordance with what they have expected so far, where in this service there are three main elements, namely relatively low costs, relatively faster time to work and the quality provided is relatively better. . Performance can be viewed as a process or result of work. Performance is a process of how work takes place to achieve work results. However, the results of the work itself also show performance. Performance in the public sector is basically the result of work achieved by government officials, whether individually, in groups or institutions, in accordance with the vision, mission and goals that have been implemented. By having the desired work results in balance with the vision and mission, namely providing good service, the quality of service will improve. By having the desired work results in balance with the vision and mission, namely providing good service, the quality of service will improve. The aim of this research is to find out whether there is an influence of employee performance on service quality and how much influence employee performance has on service quality

***Keywords** : Public service, performance, quality*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tujuan negara adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dalam kehidupan yang adil dan beradab, dengan memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Pemerintah menegaskan langkah strategis untuk mewujudkan harapan masyarakat yang berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk. Standar pelayanan menjadi tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dan penilaian terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah atas kepentingan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Kantor Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan memiliki tugas penting untuk memperhatikan kondisi geografis daerah. Kinerja pegawai dalam organisasi pemerintah sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang baik. Kinerja pegawai merupakan proses dan hasil pekerjaan yang mencerminkan pencapaian visi misi dan tujuan organisasi. Kinerja pegawai pada sektor publik sangat penting diperhatikan, mengingat ada disparitas antara kinerja aparatur pemerintah dengan ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi organisasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Organisasi harus meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik. Administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah melalui kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan dasar umum penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang, seperti fenomena pungutan liar dan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kualitas layanan dapat mempengaruhi hubungan dengan masyarakat dan kepuasan publik. Kepuasan publik merupakan fungsi dari kesan kinerja atau hasil produk

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh beberapa peneliti yang hasilnya akan digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Trio Dora Wanda dkk (2019) dari Universitas Sam Ratulangi, Indonesia. Penelitian ini berjudul "PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSKESMAS KECAMATAN LEMBEH UTARA KOTA BITUNG". Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan (Wanda, 2019). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yunyun Ratna H dkk (2021) dari Politeknik Piksi Ganesha Institut Manajemen Koperasi Indonesia juga memiliki temuan yang serupa. Penelitian ini berjudul "PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN MARGAHAYU KABUPATEN BANDUNG". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian terdiri dari pegawai dan masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasi sederhana menggunakan SPSS versi 25 dan Microsoft Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak. Besarnya nilai koefisien determinasi (R Squere) adalah 0,982, yang artinya kinerja pegawai memiliki pengaruh sebesar 98,2% terhadap kualitas pelayanan. Sisanya, sebesar 1,8%, dipengaruhi oleh faktor lain (Yunyun, 2021).

Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya bahwa kinerja pegawai berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Mengetahui faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan dapat membantu pengambilan keputusan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan bidang keahliannya yang bekerja maksimal untuk mencapai tujuan institusional. Kinerja juga dapat diartikan sebagai hasil

pekerjaan yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan kriteria tertentu. Dalam mencapai kinerja yang optimal, seorang pegawai perlu mampu mengelola pekerjaannya dengan baik, mempersiapkan bahan pekerjaan, dan menerapkannya. Kinerja juga merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain kemampuan dan keahlian, kepribadian, motivasi, kepemimpinan, budaya, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja. Penilaian kinerja pegawai dilakukan untuk memberikan umpan balik kepada karyawan dan meningkatkan produktivitas organisasi. Saat ini, penilaian kinerja sangat penting bagi organisasi, dan kriteria penilaian dapat bersifat subyektif maupun obyektif. Sistem manajemen kinerja yang efektif perlu konsisten dengan misi dan strategi organisasi, menguntungkan sebagai alat pengembangan, bermanfaat sebagai alat administrasi, legal, adil, dan dapat mendokumentasikan kinerja karyawan. Kinerja individu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti perbedaan minat, sikap, dan kebutuhan individu, serta karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang mendukung dan tekanan kerja yang rendah akan berdampak positif pada kinerja karyawan. Selain itu, penting bagi organisasi untuk dapat menghadapi dan mengatasi tekanan yang timbul dalam meningkatkan daya tahan organisasi. (Afandi, 2018)

Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh sebuah instansi kepada masyarakat atau pelanggan dalam bentuk jasa. Pelayanan publik dilakukan oleh instansi atau organisasi untuk mengatasi masalah masyarakat dan mencapai kesejahteraan. Pemerintah dan masyarakat memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari instansi publik, karena mereka telah memberikan aset melalui pembayaran pajak dan retribusi lainnya. Namun, fenomena seperti pungutan liar dan ketidakmampuan masyarakat yang kurang mampu mendapatkan pelayanan yang sama cepatnya dengan masyarakat yang memiliki biaya lebih sering terjadi. Oleh karena itu, peningkatan terus-menerus dalam kualitas pelayanan sangat penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Abd. Rohman, 2017)

Kualitas pelayanan dapat menginspirasi orang untuk membangun hubungan jangka panjang yang kuat, meningkatkan kepuasan publik, dan mengurangi ketidakpuasan. Beberapa faktor yang berhubungan dengan kualitas jasa termasuk keandalan, keyakinan, empati, berwujud, dan tanggapan. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, seperti kesederhanaan prosedur, syarat-syarat yang diperlukan, transparansi petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, keramahan dan kesopanan petugas, kewajaran biaya, kejelasan anggaran, kejelasan jadwal, kenyamanan, dan keamanan. (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2019)

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian. Beberapa dimensi kualitas pelayanan yang penting termasuk kemudahan, keamanan, kehandalan, perhatian pribadi, pendekatan pemecahan masalah, keadilan, tanggung jawab keuangan, dan pengaruh masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi faktor penting dalam membangun reputasi dan kepercayaan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, instansi publik harus memperhatikan semua faktor dan indikator yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriftif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Sumber data di ambil dari penarikan sampel secara purposive sampling yang berjumlah 58 orang. Setelah semua data terkumpul kemudian di analisis dengan uji regresi linear sederhana, uji T dan uji R^2 menggunakan

aplikasi IBM Statistics 25 untuk membuktikan ada atau tidak nya pengaruh dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kecamatan amuntai tengah. (Sugiyono, 2013)

PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1(Constant)	22.266	4.780		4.658	.000
KINERJA PEGAWAI	.330	.093	.428	3.543	.001

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYAN

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data dianalisis menggunakan program SPPS versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat korelasi cukup kuat antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan nilai korelasi sebesar 0,428. Analisis regresi juga menunjukkan bahwa model persamaan regresi ini signifikan, menunjukkan hubungan yang nyata antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan kinerja pegawai akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0,330. Persamaan regresi adalah Y=22.266+0.330X, dimana Y merupakan kualitas pelayanan dan X merupakan kinerja pegawai.

Uji Korelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.428a	.183	.169	2.700

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

Dalam analisis dilaporkan bahwa ada 58 responden dengan korelasi sebesar 0,428 antara variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan interpretasi, hubungan antara kedua variabel ini termasuk cukup kuat.

Uji t

Uji t adalah uji statistik parametrik yang digunakan untuk menguji signifikansi dan relevansi pada suatu sampel. Uji t dapat mengidentifikasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individu dan memastikan apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi tertentu.

Hasil pengujian ditampilkan dalam Tabel 4.35, yang mencakup koefisien-koefisien dari model yang diuji. Ada variabel independen KINERJA PEGAWAI yang memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen KUALITAS PELAYAN. Hipotesis nol (Ho) yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan ditolak karena nilai t hitung (3.543) lebih besar daripada nilai t tabel (2.00324). Sebagai hasilnya, hipotesis alternatif (Ha) diterima. Analisis regresi sederhana juga dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas (KINERJA PEGAWAI) terhadap variabel terkait (KUALITAS PELAYAN). Hasilnya menunjukkan bahwa variabel KINERJA PEGAWAI menjelaskan sekitar 18.3% dari variasi dalam

Kesimpulannya, terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dengan pengaruh sebesar 18.3%. Kinerja adalah prestasi yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan

bidang keahliannya yang bekerja dengan maksimal untuk mencapai tujuan institusional. Seorang pegawai juga harus dapat mengelola pekerjaannya dengan baik, mempersiapkan bahan kerja yang dikuasai dan menerapkannya. Berdasarkan analisis, ditemukan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini terlihat dari tingkat kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Hasil ini didapatkan dari penyebaran angket kepada 58 responden, yang menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan pelayanan tersebut. Uji korelasi juga menunjukkan hubungan yang cukup kuat. Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan regresi linier sederhana dan uji t, ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kinerja dan kualitas. Persamaan regresi linier sederhana adalah Y=22.266+0,330x, yang menunjukkan setiap kenaikan dalam kinerja akan berpengaruh sebesar 0,330 pada kualitas pelayanan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh variabel kinerja terhadap kualitas adalah sebesar 18,3%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil peneltitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Amuntai tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan bahwa: 1.Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam variabel (X) yang mana pengukuran validitas butir kuesioner penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi Product-Moment dari 58 sampel r_{hitung} melebihi dari r_{tabel} yang berjumlah 0,361 dengan variabel X1 0,359 kurang dari 0,361 yang bearti tidak valid, sedangkan X2 0,555, X3 0,730, X4 0,628, X5 0,623, X6 0,647, X7 0,618, X8 0,739, X9 0,652, X10 0,742, X11 0,716, X12 0,707, dimana variabel X2 sampai dengan X12 lebih dari 0,361 bearti semua variabel valid. Sedangkan variabel (Y) pengukuran validitas butir kuesioner penelitian ini dilakukan dengan melihat koefisien korelasi Product-Moment dari 58 sampel r_{hitung} melebihi dari r_{tabel} yang berjumlah 0,361 dengan variabel Y1 0,604, Y2 0, 574, Y3 0,742, Y4 0,653, Y5 0,691 Y6 0,721, Y7 0,791, Y8 0,756, Y9 0,767 dimana semua variabel Y lebih dari 0,361 bearti semua variabel valid. 2. Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil ini diambil dari hasil keseluruhan pnyebaran angket (kuesioner) yang berjumlah 58 responden, banyaknya masyarakat yang menyatakan puas akan pelayanan tersebut, yaitu dilihat dari uji korelasi yang menyatakan >0,25-0,5 : korelasi cukup kuat. Serta dilihat dari nilai hasil Uji Hipotesis Menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji T. Hasil perhitungan koefisien regresi linier sederhana menghasilkan nilai Y=22,266+0,330x, yang berarti setiap satu kenaikan dari kinerja maka berpengaruh sebesar 0,428 kepada Kualitas Pelayanan, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Sedangkan hasil dari perhitungan Uji t yaitu thitung sebesar 3.543 dibandingkan dengan ttabel (db=56) yaitu 2,00324 dengan taraf signifikan 5% ini berarti bahwa thitung>ttabel maka Ha diterima dan Ho ditolak, berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dari hasil data yang diperoleh menggunakan aplikasi SPSS25 dari 58 responden maka dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,428 yang diuraikan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat dikategorikan berpengaruh cukup kuat.Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya Kinerja Pegawai serta otomatis baik pula Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam penelitian ini, terdapat sejumlah variabel yang dinilai valid, di antaranya X2-X12 untuk variabel kinerja pegawai dan Y1-Y9 untuk variabel kualitas pelayanan. Dalam analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa setiap kenaikan satu poin dalam kinerja pegawai berkontribusi sebesar 0,330 terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah. Data dari 58 responden menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,428, yang mengindikasikan adanya pengaruh yang cukup kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kecamatan Amuntai Tengah peneliti menyarankan agar petugas agar bisa lebih meningkatkan kinerja pegawai dan dapat meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, sehingga dapat meningkatkan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat, serta meningkatkan kesadaran dalam membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Abd. Rohman (2017) *Dasar Dasar Manajemen*. Malang: Inteligensia Media.

Afandi (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Sugiyono (2013) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2019) *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*. Edisi⁄Ceta.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Wanda, T.D. dkk (2019) *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kcamatan Lembeh Utara Kota Bitung*.

Yunyun, R.H.D. (2021) *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung*. Politeknik Piksi Ganesha.