

## **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN**

**Zainal Ilmi<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Saidah Hasbiyah<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [ilmizainal960@gmail.com](mailto:ilmizainal960@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Sedangkan dalam pelayanan publik ada standar pelayanan diantaranya pelayanan yang berhak didapatkan, siapa yang mendapat pelayanan, persyaratan dan bagaimana bentuk pelayanannya. Adapun metode penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai PNS di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yang berjumlah 20 pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan selama 3 bulan terakhir yaitu 128 orang. Untuk penarikan sampel menggunakan rumus Slovin dengan hasil 60 orang sampel. Berdasarkan hasil uji korelasi nilai pearson correlation sebesar 0,344, artinya tingkat hubungan kedua variabel sedang. Sehingga disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan sebesar 34,4% sedangkan 65,5% dipengaruhi variabel lain. Dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kinerja pegawai maka semakin tinggi kualitas pelayanan. Begitu pun sebaliknya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kinerja pegawainya.

**Kata kunci:** Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

### **ABSTRACT**

*This research aims to determine the effect of employee performance on the quality of public services at the Halong District Office, Balangan Regency. Employee performance is basically the result of the quality and quantity of work achieved by an employee in carrying out their duties. Meanwhile, in public services there are service standards including the services that are entitled to receive, who gets the service, the requirements and what form the service takes. This research method is a quantitative research method. The population of this research is all civil servants at the Halong District Office, Balangan Regency, totaling 20 employees and the community as recipients of services during the last 3 months, namely 128 people. For sampling, use the Slovin formula with a sample of 60 people. Based on the results of the correlation test, the Pearson correlation value is 0.344, meaning that the level of relationship between the two variables is moderate. So it is concluded that there is a significant relationship between employee performance and service quality of 34.4% while 65.5% is influenced by other variables. It can be interpreted that the higher the employee's performance, the higher the quality of service. Vice versa, the higher the quality of service, the more employee performance will increase.*

**Keyword:** Employee Performance, Service Quality

### **PENDAHULUAN**

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi atau lembaga yang ideal, karena manusia yang menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, strategi, maupun langkah – langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi. Peningkatan kinerja sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam

menghadapi tuntutan masyarakat. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja perlu diketahui untuk dapat memperbaiki pelayanan.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan dibahas ini mengenai kinerja pegawai sebagai pegawai pemerintah, dimana pegawai pemerintah itu sebuah aset utama yang mempunyai peran yang sangat penting dalam berhasilnya mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Karena pemerintah itu hakikatnya sebagai public service maka mempunyai sebuah fungsi yaitu fungsi ideal, fungsi ideal meliputi pelayanan, dan karena sebagai public service maka pegawai saat bekerja harus focus pada pelayanan untuk pelanggan atau masyarakat yang akan dilayani. Pelayanan prima dari pegawai pemerintah yang berkualitas adalah pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif dan lainnya, pada intinya pegawai pemerintah diharuskan untuk bekerja dengan sebaik – baiknya agar apa yang dibutuhkan pelanggan atau customer itu terpenuhi dan memuaskan (Mulia, 2021).

Kualitas sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, pegawai harus memiliki strategi yakni mempersiapkan diri untuk menjadi pelayan bagi seluruh masyarakat. Namun pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat terlayani masih di hadapkan pada masalah yang sampai saat ini belum dapat diatasi sepenuhnya. Permasalahannya tersebut adalah masih rendahnya tingkat kualitas dan kuantitas pegawai yang dapat memaksimalkan kinerjanya untuk masyarakat itu sendiri.

Menurut (Dwi Putri and Mursyidah, 2022) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi atau perusahaan yang baik, kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang didapat, sesuai dengan standar organisasi. Kinerja merupakan gambaran mengenai pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi, karena kinerja merupakan salah satu fungsi yang sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan organisasi maupun perusahaan disamping fungsi dan faktor-faktor lainnya.

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dalam hal ini, pegawai bisa belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi seperti komentar dari mitra kerja, Namun demikian penilaian kinerja yang mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran (Pramono and Indriyani, 2019). Fokus penilaian kinerja adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang pegawai dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif di masa yang akan datang. Jadi kinerja pegawai ialah bagaimana seorang pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar ketentuan.

Indikator kualitas pelayanan ini, misalnya kecepatan pelayanan, ketetapan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keamanan, keindahan (estetika), etika, dan sebagainya. Standar pelayanan terkait dengan tingkat pelayanan minimal yang harus diberikan. Pada dasarnya tujuan dibuatnya standar pelayanan tersebut merupakan ketentuan untuk memberikan pelayan yang manusiawi, menjadikan pelanggan (masyarakat) sebagai subjek yang harus di layani dengan sepenuh hati dan penuh hormat. Sedangkan dalam pelayanan publik ada standar pelayanannya diantaranya pelayanan yang berhak didapatkan, siapa yang mendapat pelayanan, persyaratan dan bagaimana bentuk pelayanannya.

Sedangkan dalam pelayanan publik ada standar pelayanannya diantaranya pelayanan yang berhak didapatkan, siapa yang mendapat pelayanan, persyaratan dan bagaimana bentuk

pelayanannya. Menurut (Said Saggaf, 2018) Ada lima aspek dimensi kualitas pelayanan, diantaranya : responsiveness, assurance, reliability, tangible, empathy. Yang arti dari lima aspek itu adalah kesanggupan untuk membantu pelanggan atau konsumen, kemampuan dalam bertata krama yang baik kepada pelanggan atau konsumen, keandalan dalam melayani pelanggan atau konsumen, fasilitas pelayanan yang memadahi dan lengkap, tetap ramah dalam bertugas meskipun harus tegas, dan lain sebagainya.

Kantor Kecamatan Halong adalah salah satu instansi pemerintah di bawah naungan Kantor Bupati Kabupaten Balangan. Salah satu tugas pokoknya adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat di berbagai bidang di Kantor Kecamatan Halong. Sebagai organisasi pemerintah, maka pegawai Kantor Kecamatan Halong dituntut agar memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka menjadi suatu keharusan bahwa setiap pemimpin mengambil peran untuk menjadikan bawahannya untuk berprestasi dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas yang telah diberikannya.

Hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan di temukannya fenomena masalah sebagai berikut :

- a. Ditemukan pegawai yang tidak berkerja efektif sebagaimana mestinya. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian tugas tentunya mempengaruhi kinerja dari pegawai. Kinerja Pegawai yang kurang optimal disebabkan kurangnya disiplin kerja yang masih belum dipatuhi dengan baik.
- b. Para pegawai datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir.
- c. Kurangnya perkembangan kemampuan pegawai (Sumber Daya Manusia) pegawainya. Fasilitas – fasilitas pendukung bagi para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, sehingga terkadang pegawai memberikan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap masyarakat. (Sumber : Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Halong, 2023)

Berdasarkan uraian di atas, maka pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sangatlah menentukan akan kualitas, kesuksesan atau kegagalan dalam suatu pelayanan masyarakat. Selain fenomena masalah diatas yang membuat peneliti menjadi tertarik dalam melakukan penelitian. Peneliti juga ingin mengetahui lebih dalam sejauh mana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”.

## **METODE**

Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PNS pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yang berjumlah 20 orang pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan selama 3 bulan terakhir yaitu 128 orang. Untuk penarikan sampel menggunakan rumus Slovin dengan hasil 60 orang sebagai sampel. Penelitian bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan serta pengaruh antara dua variabel yang digunakan. Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, uji parsial (uji t), uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan software SPSS versi 25.

## PEMBAHASAN

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berdistribusi normal, dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov. Berikut adalah hasil uji Kolmogorov-Smirnov :

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
|                                    |                | 60                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 2.35362482              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .059                    |
|                                    | Positive       | .054                    |
|                                    | Negative       | -.059                   |
| Test Statistic                     |                | .059                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

Berdasarkan pada tabel di atas, uji normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0,200 > 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala pada model regresi. Ada beberapa pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu dengan glejser test.

## Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup>      |            |                             |                             |                           |       |
|--------------------------------|------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|
|                                |            | Unstandardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |       |
| Model                          |            | B                           | Std. Error                  | Beta                      | t     |
| 1                              | (Constant) | 4.404                       | 2.592                       |                           | 1.699 |
|                                | Kinerja    | -.054                       | .055                        | -.127                     | -.973 |
|                                | Pegawai    |                             |                             |                           |       |
| a. Dependent Variable: ABS_RES |            |                             |                             |                           |       |

Berdasarkan dari tabel menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,334, apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ( $> 0,05$ ) maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Variabel yang masuk dalam model memiliki nilai signifikan sebesar  $0,334 > 0,05$  maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas atau asumsi uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi atau tidak terjadi autokorelasi. Untuk mengetahuinya dengan cara membandingkan nilai DW dengan nilai d dari tabel Durbin Watson, Jika  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  kesimpulannya pada data tersebut terdapat autokorelasi, Jika  $DU < DW < 4-DU$  kesimpulannya pada data tersebut tidak terdapat autokorelasi,

tidak ada kesimpulan jika  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ .

## Uji Autokorelasi

| Model Summary <sup>b</sup>                 |                   |          |                   |                            |               |
|--------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                                          | .587 <sup>a</sup> | .344     | .333              | 2.374                      | 2.302         |
| a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai |                   |          |                   |                            |               |
| b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  |                   |          |                   |                            |               |

Berdasarkan tabel nilai DW dapat diketahui sebesar 1,552, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikan 5% dengan jumlah sampel 60 (n) dan jumlah variabel independen 1 ( $k = 1$ ), maka diperoleh nilai DU sebesar 1,6162, dan nilai DW sebesar 2,302 lebih besar dari DU dan kurang dari  $4-DU$  atau  $4 - 1,6162 = 2,3838$ . Jika nilai  $DU < DW < 4-DU$  maka pada data tersebut tidak terdapat autokorelasi. Nilai yang didapat dari hasil di atas adalah  $1,6162 < 2,302 < 2,3838$  jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat autokorelasi.

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Digunakan pula untuk membangun persamaan serta memakai cara yang sama tersebut agar terbuat pemikiran yang sama. Berdasarkan data penelitian semua variabel dimasukkan, penyelesaian regresi linear sederhana dilakukan dengan pengolahan data menggunakan SPSS Versi 25 dapat dilihat pada tabel berikut :

## Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

| Coefficients <sup>a</sup>                 |                 |                             |                           |                             |       |      |
|-------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-------|------|
| Model                                     |                 | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | t     | Sig. |
|                                           |                 | B                           | Std. Error                | Beta                        |       |      |
|                                           | (Constant)      | 19.836                      | 4.442                     |                             | 4.466 | .000 |
|                                           | Kinerja Pegawai | .521                        | .094                      | .587                        | 5.521 | .000 |
|                                           |                 |                             |                           |                             |       |      |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan |                 |                             |                           |                             |       |      |

Berdasarkan hasil perhitungan dan data dari tabel menunjukkan hasil yaitu  $a = 19,836$ , dan  $b = 0,521$  sehingga persamaan regresi yang digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan adalah  $Y = 19,836 + 0,521$

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependennya.

## Hasil Uji Parsial

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |                           |                             |   |      |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|---|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | Unstandardized Coefficients | t | Sig. |
|                           |                             |                           |                             |   |      |

|  |                 | B      | Std. Error | Beta |       |      |
|--|-----------------|--------|------------|------|-------|------|
|  | (Constant)      | 19.836 | 4.442      |      | 4.466 | .000 |
|  | Kinerja Pegawai | .521   | .094       | .587 | 5.521 | .000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel Coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Berdasarkan nilai t diketahui nilai thitung sebesar 5,521 > ttabel 2,000 maka Ha diterima (menolak H0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Uji koefisien determinasi (R2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .587 <sup>a</sup> | .344     | .333              | 2.374                      |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai yang diperoleh angka R sebesar 0,587. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Sedangkan nilai R2 (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,344 atau 34,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sebesar 34,4% sedangkan sisanya sebesar 65,6% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisa dan pengujian dari uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana yang dilakukan menggunakan data penelitian yang disesuaikan penelitian sebelumnya dapat dijelaskan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan yakni sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis diatas, menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Kinerja Pegawai (X) diperoleh hasil 5,521 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi, dapat dipahami bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai yaitu 0,05 sehingga ( $\text{sig} < \alpha = 0,000 < 0,05$ ) maka hipotesis penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. Hipotesis yang menyatakan menerima Ha menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan.

Kinerja pegawai yang profesionalisme dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan mempengaruhi baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Halong

Kabupaten Balangan. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkut-paut secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dari teori ini maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik akan dihasilkan apabila kinerja karyawan berjalan dengan baik (Saputra and Saputra, 2017). Kualitas pelayanan yang baik dan dapat dikatakan berhasil jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap pelayanan publik yang prima dinilai oleh pengguna layanan.

Fenomena yang terjadi pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan beberapa hal berjalan dengan berbelit-belit sehingga keprofesionalan pelayan publik perlu ditingkatkan. Cara meningkatkan pelayanan dilakukan dengan mengevaluasi hasil kuisioner yang disebar kepada responden.

Berdasarkan teori dan fenomena yang terjadi di lapangan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan juga mendukung penelitian terdahulu dengan hasil penelitian diketahui produktivitas bahwa mekanisme kerja pegawai sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar bekerja dengan maksimal. Kualitas pelayanan khususnya terkait kualitas layanan berjalan dengan lancar. Responsibilitas pada Kantor Kecamatan Patampanua sudah memberikan respon yang cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Dalam aspek responsibilitas dinilai sudah cukup baik serta aspek akuntabilitas dikatakan bahwa dengan adanya sikap tanggung jawab perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik (Ryan Septiandi, 2020). Hal tersebut juga mendukung penelitian terdahulu yang memperoleh hasil kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan melihat analisis yang menunjukkan dimensi-dimensi kinerja pegawai berjalan secara optimal sehingga tingkat kualitas pelayanan secara maksimal (Restu and Diana, 2022).

Realita tersebut sesuai dengan tanggapan responden dengan persentase 58% pada “Petugas berhasil menuntaskan capaian hasil kinerja yang telah ditetapkan oleh instansi dengan baik”, dengan capaian hasil pelayanan publik yang diterima responden baik berupa permohonan pembuatan KTP elektrik, pengurusan akta kelahiran, pengurusan kartu keluarga dan sebagainya mencerminkan kinerja karyawan yang baik dan tetap harus dipertahankan sedangkan tanggapan responden pada kualitas pelayanan memperoleh persentase 55% dari pernyataan “Petugas berpenampilan bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, dengan kesiapan petugas dalam berseragam bersih dan rapih akan menunjukkan kesiapan dalam bertugas memberi pelayanan publik. Dari kesiapan memberikan tugas tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan sempurna karena tertib, teratur, tersistem dan cepat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan uraian hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikan diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan nilai t diketahui nilai thitung sebesar  $5,521 > ttabel\ 2,001$  maka  $H_a$  diterima (menolak  $H_0$ ) bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan berpengaruh signifikan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan uji t variabel kinerja pegawai nilai t hitung 5,521 lebih besar dari t tabel 2,001.

Maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

- b. Berdasarkan nilai yang diperoleh angka R sebesar 0,587. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan. Sedangkan nilai  $R^2$  (R Square) atau koefisien determinasi sebesar 0,344 atau 34,4%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan sebesar 34,4%. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dihasilkan nilai  $R^2$  (R Square) adalah sebesar 0,344 hal ini berarti kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kinerja pegawai hanya sebesar 34,4% dan sisanya 65,6% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Putri, N. and Mursyidah, L. (2022) 'The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services', *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 19, pp. 1–8.
- 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>.
- Mulia, R.A. (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi Dalam Peningkatan Kinerja*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- 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.
- Pramono, A. and Indriyani, R. (2019) 'Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Way Rilau Bandar Lampung', *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 3(1), pp. 20–29.
- Restu, R.R. and Diana (2022) 'Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda', *Prediksi*, 21(3), pp. 228–239.
- Ryan Septiandi (2020) 'PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT PATAMPAK KABUPATEN PINRANG', *Manajemen Pendidikan Islam pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN ALLAUDIN MAKASSAR*, pp. 12–26.
- Said Saggaf, D. (no date) *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. CV. Sah Media 2018.
- Saputra, R.D. and Saputra, R.D. (2017) 'Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda', *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), pp. 6342–6355.
- 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.