

**PENGARUH KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN JUAI
KABUPATEN BALANGAN**

Arpandi

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

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik, Keandalan Aparatur Sipil Negara belum sesuai dengan tugas dan fungsinya, Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dan besar pengaruhnya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data angket, observasi, wawancara dan dokumentasi, dan menggunakan teknik sampling insidental untuk penentuan sampel yang berjumlah 61 responden, metode analisis data meliputi Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis yang kemudian dibantu dengan aplikasi pengolahan data statistik yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan nilai T_{hitung} sebesar $6,136 > T_{tabel}$ 2,001 maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali adalah Camat Juai Kabupaten Balangan hendaknya lebih aktif dalam memberikan pengawasan kerja seperti tugas kantor dalam hal pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mencapai kualitas pelayanan yang terbaik. Pegawai hendaknya meningkatkan disiplin kerja khususnya dalam hal penyelesaian pelayanan agar tidak tertunda-tunda dan cepat terselesaikan. Peneliti Selanjutnya menambahkan variabel selain kinerja pegawai yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan.

ABSTRACT

The problem that occurs in relation to the influence of competence on employee performance at the Juai District Office, Balangan Regency, is the effect of the performance of the State Civil Apparatus on the Quality of Public Services at the Juai District Office, Balangan Regency, namely the certainty of poor service completion time, the reliability of the State Civil Apparatus is not in accordance with the task and its functions, there are still many people who are not satisfied with the services provided. The purpose of this study was to determine the effect of State Civil Apparatus Performance on the Quality of Public Services in the Juai District Office, Balangan Regency and the magnitude of the influence.

The type of research used is quantitative research methods with data collection techniques of questionnaires, observations, interviews and documentation, and using incidental sampling techniques to determine a sample of 61 respondents. Data analysis methods include validity testing, reliability testing, classical assumption testing and hypothesis testing. then assisted with a statistical data processing application, namely IBM SPSS 26.0 Statistics For Windows.

The results of the study indicate that there is a positive and significant influence between employee performance on service quality at the Juai District Office, Balangan Regency. This is evidenced by the Tcount value of $6.136 > T_{table} 2.001$, so H_a is accepted (rejecting H_0) so that it can be concluded that the Employee Performance variable (X) has a positive and significant effect on the Service Quality variable (Y). The influence of employee performance on service quality at the Juai District Office, Balangan Regency is shown by the R^2 (R Square) value or the coefficient of determination of 0.390 or 39%. This shows that the percentage contribution of the influence of employee performance variables on service quality variables at the Juai District Office, Balangan Regency is 39%, while the remaining 61% is influenced and explained by other variables not included in this research model.

Based on the results of research and discussion, suggestions that can be explored is that the Head of the Juai District, Balangan Regency, should be more active in providing work supervision such as office duties in terms of service in order to provide fast service and achieve the best quality of service. Employees should improve work discipline, especially in terms of completing services so that they are not delayed and resolved quickly. The next researcher adds variables other than employee performance which are thought to affect service quality.

PENDAHULUAN

Organisasi sering dipahami sebagai sekelompok orang yang berkumpul dan bekerja sama dengan cara yang terstruktur untuk mencapai tujuan atau sejumlah sasaran tertentu yang telah ditetapkan bersama. Organisasi memusatkan perhatiannya kepada identifikasi, klasifikasi dan pembagian pekerjaan yang ada sesuai dengan penugasan pekerjaan secara pribadi, pekerjaan tim, tugas dan kewajiban.

Pada umumnya, organisasi dibagi menjadi dua kelompok yaitu organisasi sektor privat dan organisasi sektor publik. Organisasi sektor privat merupakan organisasi yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen yang dibedakan dari kemampuannya membayar barang dan jasa tersebut sesuai dengan hukum pasar. Organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bertujuan menghasilkan pelayanan kepada masyarakat, tanpa membedakan status dan kedudukannya. Organisasi sektor publik berorientasi pada kepentingan publik, yang tidak

berorientasi pada laba sebagai tujuan akhirnya.

Salah satu kegiatan dalam organisasi adalah melakukan pelayanan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapat perhatian baik dari oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan itu sendiri.

Dalam hal ini yang sangat berkaitan dengan pelayanan masyarakat adalah organisasi-organisasi pemerintah yang bergerak dibidang jasa dan bertugas memberikan pelayanan kepada publik. Pelayanan Publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang/jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun

sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bagi organisasi dalam suatu perusahaan terutama dalam mengelola, mengatur dalam memanfaatkan aspek yang ada dalam suatu organisasi demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan karena maju atau mundurnya suatu organisasi dalam suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang mempunyai daya saing, sesuai kemampuan di bidangnya masing-masing serta memiliki mental dan kepribadian yang Tangguh.

Pegawai yang mempunyai kompetensi kerja yang baik tentu akan mudah untuk melaksanakan semua pekerjaan, mampu membaca situasi dan permasalahan yang terjadi dalam pekerjaan serta dapat memberikan respon yang tepat, dan

memiliki penyesuaian diri yang baik dengan lingkungannya. Pegawai yang ada di lingkup Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya cukup luas dan memiliki tanggung jawab yang berat. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut menjadi suatu tantangan yang harus dihadapi dalam mengembangkan metode kerja yang semakin menuntut kemajuan dan persaingan.

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dinilai masih kurang baik oleh masyarakat, hal ini dikarenakan masih kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai dan penyelenggara pelayanan akan pentingnya kepuasan dari masyarakat dan tercapainya misi sertatujuan dari organisasi tersebut.

Permasalahan yang terjadi dalam kaitannya dengan Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan adalah:

1. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang kurang baik dikarenakan seringkali terjadi keterlambatan penyelesaian

administrasi pelayanan seperti pembuatan Surat Pengantar Pindah Bagi Warga Yang Akan Keluar Daerah Juai dan Surat Keterangan lainnya yang seharusnya dapat selesai dalam 1 (satu) hari bisa menjadi 3 sampai 5 hari. (LKIP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2022)

2. Keandalan Aparatur Sipil Negara belum sesuai dengan tugas dan fungsinya seperti kurangnya sumber daya pegawai yang menguasai teknologi terkait pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. (SKP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2022)
3. Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negative di masyarakat, seperti lambannya penyelesaian pelayanan maupun penjelasan mengenai informasi pelayanan yang kurang diberikan oleh petugas pelayanan khususnya prosedur maupun mekanisme pelayanan. (LKIP Kantor Kecamatan Juai Tahun 2022)

Untuk melihat bagaimana sebenarnya pengaruh Kinerja

Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik khususnya di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka penulis tertarik untuk melakukan serangkaian penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan”**

Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah berkaitan dengan efek yang ditimbulkannya, mengenai hasil dari Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, hal tersebut diukur melalui teori yang dikemukakan oleh:

Menurut Indrasari (2017:57-58) konsep yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mengukur dan menilai kinerja, yaitu;

1. Faktor kualitas kerja

2. Faktor kuantitas kerja
3. Faktor pengetahuan
4. Faktor keandalan
5. Faktor kehadiran
6. Faktor kerjasama

Selanjutnya terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasurman dalam Nurdin (2019:20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- 1 *Tangibles*
- 2 *Realibility*
- 3 *Responsiveness*
- 4 *Assurance*
- 5 *Emphathy*

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan?

Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan secara parsial.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari aspek Manfaat teoritis dari aspek keilmuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti di bidang Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dari proses pengambilan keputusan oleh Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

Teoritis

1. Kinerja Pegawai

a. Pengertian

Menurut Maarif dan Kartika (2014:8) kinerja adalah keluaran (*result*) yang merupakan *real value* bagi perusahaan, misalnya berupa jumlah penjualan, jumlah produksi, tingkat kualitas, efisiensi biaya, profit, dan sebagainya. Untuk menghasilkan keluaran (*result*) tersebut dibutuhkan kompetensi tertentu, seperti kemampuan mengoperasikan mesin, kemampuan mengatur sumber daya, dan lain-lain. Oleh karena itu baik kinerja maupun kompensasi sama-sama penting, tidak ada kinerja jika tidak ada kompensasi.

Berkaitan dengan perspektif model harapan, kinerja merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi. Motivasi adalah kemauan untuk berbuat sesuatu, dengan adanya motivasi adanya motivasi maka pegawai memiliki kekuatan pendorong untuk bekerja. Seorang pegawai bisa memiliki

kinerja yang baik jika pelaksanaan kerja didukung oleh kemampuan yang cukup. Namun kemampuan saja tidaklah lengkap. Disinilah peran motivasi sebagai faktor pembeda antara pegawai satu dengan yang lainnya. Oleh karenanya, walaupun seorang pegawai memiliki kemampuan yang cukup untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, tetapi apabila tidak ditunjang oleh motivasi yang kuat maka kinerja tidak optimal.

Berdasarkan pengertian kinerja dari beberapa pendapat ahli di atas dapat ditafsirkan, bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan

yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Pendapat Boediono (2013:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak

yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini berkaitan dengan variabel Kinerja Aparatur Sipil Negara (Variabel X) dengan Kualitas Pelayanan (Variabel Y) dengan indikator sebagai berikut:

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara (Variabel X1)

Menurut Indrasari (2017:57-58) konsep yang dapat dijadikan sebagai acuan guna mengukur dan menilai kinerja, yaitu;

- a. Faktor kualitas kerja.
- b. Faktor kuantitas kerja
- c. Faktor pengetahuan.
- d. Faktor keandalan.
- e. Faktor kehadiran.
- f. Faktor kerjasama.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Menurut Pararusman dalam Nurdin (2019:20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles.*
- b. *Realibility.*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance.*
- e. *Emphathy.*

Dari 2 (dua) variabel tersebut maka akan di Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti dan asumsi-asumsi tersebut diatas, maka dapat ditarik hipotesis yang akan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini yaitu:

- Ha : Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan
- Ho : Kinerja Aparatur Sipil Negara mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai

Kabupaten Balangan

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan yang beralamat di Jln. Jenderal Ahmad Yani, Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 71611.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2006:12) yang mengemukakan penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis ambil dalam penelitian ini adalah penelitian survey yang mana penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang

pokok (Singarimbun, 1998) dalam Sugiyono (2013:71). Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Survey adalah suatu desain yang digunakan untuk penyelidikan informasi yang berhubungan dengan prevalensi, distribusi dan hubungan antar variabel dalam suatu populasi. Pada survey tidak ada intervensi, survey mengumpulkan informasi dari tindakan seseorang, pengetahuan, kemauan, pendapat, perilaku, dan nilai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 20 orang dan Masyarakat sebagai penerima layanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni berjumlah 135 orang, maka dapat diketahui jumlah keseluruhan populasi adalah 155 orang.

Maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 61 orang sampel. Sampel yang diambil berjumlah 61 yang sebelumnya berdasarkan

perhitungan rumus *Slovin* sebesar 60,78 Jumlah sampel dibulatkan menjadi 61 dikarenakan dalam penarikan jumlah sampel tidak bisa berupa bilangan decimal.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif dalam penelitian ini yaitu:

1. Angket
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Penentuan Skor

Teknik pengukuran skor pada penelitian ini menggunakan angket yang berisikan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, maka ditentukan skor pada setiap pernyataan. Penentuan ini di hitung berdasarkan alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju), akan diberi skor dengan skala likert sebagai berikut: (Sugiyono, 2018:213)

1. Untuk pilihan jawaban "Sangat Setuju" diberi nilai/skor 5
2. Untuk pilihan jawaban "Setuju" diberi nilai/skor 4
3. Untuk pilihan jawaban "Kurang Setuju" diberi nilai/skor 3

4. Untuk pilihan jawaban “Tidak Setuju” diberi nilai/skor 2
5. Untuk pilihan jawaban “Sangat Tidak Setuju” diberi nilai/skor 1

Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus Korelasi *Product Moment*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. dalam menguji daftar kuesioner ini karena akan menguji alternatif jawaban lebih dari dua, sehingga uji reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi

pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Pengolahan data meliputi kegiatan *Editing, Codeting*, dan Tabulasi yang kemudian dibantu dengan aplikasi pengolah data statistik yakni IBM SPSS 26.0 *Statistik For Windows*.

Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Diketahui Data dalam penelitian ini dikatakan valid karena memiliki nilai korelasi $>0,252$ atau nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

b. Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach alpha pada penelitian ini lebih besar dari nilai Cronbach standard, maka dapat dikatakan seluruh item pernyataan adalah reliabilitas alat ukur yang baik.

2. Karakteristik	Variabel	Kemampuan
Penelitian		pegawai dalam
a. Karakteristik Kinerja Pegawai		melaksanakan dan
1) Faktor kualitas kerja		menyelesaikan pekerjaan
a) Ketelitian dalam bekerja	Ketelitian pegawai	tergolong masih rendah
	dalam melaksanakan	karena masih adanya
	pekerjaan tergolong	pekerjaan yang tidak
	masih rendah karena	selesai sesuai waktu yang
	masih adanya temuan	telah ditargetkan dan juga
	kesalahan kerja seperti	disebabkan Sebagian
	pengolahan data dan lain	pegawai yang kurang
	sebagainya.	mahir dalam
		memanfaatkan teknologi
		dalam bekerja.
b) Kecepatan penyelesaian pekerjaan	Kecepatan pegawai	b) Pelaksanaan pekerjaan-
	dalam melaksanakan dan	pekerjaan baru
	menyelesaikan pekerjaan	Pegawai
	tergolong masih rendah	tergolong baik dalam
	karena masih adanya	beradaptasi terhadap
	pekerjaan yang tidak	pekerjaan baru sehingga
	selesai sesuai waktu yang	menjadikan penyelesaian
	telah ditargetkan hal ini	pekerjaan dapat diatasi
	disebabkan adanya	dengan baik.
	permasalahan kerja	
	ataupun kemampuan	3) Faktor pengetahuan
	pegawai yang terbatas.	a) Pengetahuan terhadap
		pekerjaan
		Pegawai terhadap
		pekerjaannya tergolong
		baik dilihat dari
		kemampuan penyelesaian
		pekerjaan seperti
2) Faktor kuantitas kerja		
a) Kemampuan		
	menyelesaikan pekerjaan	
	sesuai dengan target.	

penyusunan laporan keuangan maupun laporan kegiatan kepegawaian sesuai dengan ketentuan.

b) Pemahaman terhadap tugas pokok dan fungsi

Pengetahuan

pegawai Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan terhadap tugas pokok dan fungsi tergolong baik sesuai dengan bidang kerja masing-masing.

4) Faktor keandalan

a) Inisiatif

Inisiatif kerja pegawai tergolong tinggi diketahui dari bahwa mereka bekerja tanpa harus menunggu perintah atasan.

b) Disiplin

Disiplin kerja pegawai tergolong tinggi karena mereka bekerja sesuai aturan dan kewajiban sehingga bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5) Faktor kehadiran

a) Pegawai masuk kerja sesuai jam waktu yang ditentukan

Kehadiran pegawai di kantor dalam bekerja sudah baik dan disiplin jika dilihat dari data presensi pegawai pada Tahun 2023 maka pegawai sudah tergolong disiplin.

b) Pegawai pulang kerja sesuai jam waktu yang ditentukan

Kehadiran pegawai di kantor dalam bekerja sudah baik dan disiplin selain itu pegawai juga pulang kerja sesuai jam yang telah ditentukan.

6) Faktor Kerjasama

a) Kerjasama sesama pegawai

Kerjasama pegawai kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan tergolong rendah dalam saling membantu menyelesaikan pekerjaan

ataupun menghadapi permasalahan kerja karena kesibukan kerja masing-masing.

- b) Kerjasama dengan pimpinan
Kerjasama pegawai kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan tergolong rendah dengan pimpinan khususnya dalam hal koordinasi pelaksanaan tugas.

b. **Karakteristik Kualitas Pelayanan**

1) *Tangibles*

- a) Fasilitas fisik
Kondisi fasilitas fisik seperti ruangan, meja, kursi tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan kursi untuk antrian masyarakat yang ingin menerima pelayanan kurang mencukupi dan menyebabkan sebagian antrian tidak mendapatkan tempat duduk selain itu kondisi ruangan antrian tergolong sempit sehingga agak

berdesakan apabila terjadi banyak antrian

b) Peralatan

Kondisi peralatan pelayanan tergolong kurang memadai dilihat dari ketersediaan komputer maupun alat rekam e-KTP yang kurang mencukupi untuk memberikan pelayanan yang memadai selain itu jaringan internet yang tergolong tidak stabil menyebabkan pengiriman data ke server menjadi agak terhambat.

c) Personil

Jumlah personil yang bertugas untuk memberikan pelayanan di loket hanya ada 2 (dua) orang sehingga agak kewalahan menghadapi antrian masyarakat yang tergolong banyak setiap harinya di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan hal ini mengindikasikan bahwa jumlah personil

tergolong kurang memadai.

d) Media Komunikasi

Ketersediaan media komunikasi tergolong kurang baik untuk kemudahan pemberian pelayanan terhadap masyarakat seperti ketersediaan nomor *whatsapp* atau nomor telepon.

2) *Realibility*

a) Kemampuan yang terpercaya

Ada pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer dan adanya kesalahan dalam penginputan data penduduk yang mendaftar di loket sehingga dapat dikatakan kemampuan petugas tergolong kurang optimal dalam memberikan pelayanan.

b) Kemampuan yang tepat

Ada pegawai yang kurang mahir dalam mengoperasikan komputer

namun posisinya adalah sebagai petugas pengolah data penduduk hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan petugas tersebut tergolong kurang tepat.

c) Kepastian waktu pelayanan

Ada ketepatan waktu pelayanan tergolong kurang baik karena adanya pelayanan yang tidak selesai pada waktunya yang disebabkan kelengkapan berkas masyarakat masih kurang.

3) *Responsiveness*

a) Kemampuan memberi respon penerima layanan

Petugas pelayanan kurang respon terhadap masyarakat yang datang untuk membutuhkan pelayanan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan hal ini disebabkan kesibukan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang lainnya.

b) Kemampuan Menyediakan Pelayanan yang Tepat

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan masih kurang optimal dikarenakan petugas kurang dapat memberikan arahan sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

4) *Assurance*

a) Kepercayaan

Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tergolong baik dan terpercaya karena sesuai dengan aturan dan terbuka sehingga pelayanan dapat diberikan secara langsung tanpa ada perantara (calo).

b) Kerahasiaan data

Kerahasiaan data masyarakat sangat terjaga dalam proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Juai

Kabupaten Balangan, dikarenakan

kerahasiaan data tersebut sudah diatur dalam ketentuan dan merupakan kewajiban petugas untuk menjaganya agar tidak disalahgunakan.

5) *Emphathy*

a) Perhatian

Kerahasiaan data masyarakat sangat terjaga dalam proses pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, dikarenakan kerahasiaan data tersebut sudah diatur dalam ketentuan dan merupakan kewajiban petugas untuk menjaganya agar tidak disalahgunakan.

b) Sikap tanpa pilih kasih

Petugas sudah memberikan pelayanan tanpa pilih kasih dengan

kesamaan hak dan kewajiban dalam pelayanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

3. Analisis Data.

a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* signifikan pada $0,19 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa metode regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima artinya ada hubungan yang linier antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Karena nilai sig. $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,05$ maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi tingkat Kepuasan Masyarakat.

c. Analisis Regresi Sederhana

Hasil dari analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kedua variabel seluruh pegawai yang mempunyai Kinerja Pegawai (X) memiliki

pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) yang telah dilihat dari hasil perhitungan nilai constant (α) dan nilai koefisien regresi (b) pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan

d. Uji parsial (t)

1) Berdasarkan nilai signifikan: Dari tabel Coefficients diperoleh nilai Signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kinerja Pegawai (X) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

2) Berdasarkan nilai t: Diketahui nilai T_{hitung} sebesar $6,136 > T_{tabel} 2,001$ maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

e. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai R² (*R Square*) atau koefisien determinasi sebesar

0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel Kinerja Pegawai terhadap variable Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

f. Pengujian Hipotesis

Nilai T_{hitung} sebesar $6,136 > T_{tabel} 2,001$ maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari pengujian hipotesis tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan didapatkan kesimpulan yang sesuai dengan

rumusan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan. Hal ini dibuktikan dengan nilai T_{hitung} sebesar $6,136 > T_{tabel} 2,001$ maka H_a diterima (menolak H_0) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).
2. Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan ditunjukkan dari nilai R^2 ($R Square$) atau koefisien determinasi sebesar 0,390 atau 39%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan sebesar 39% sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat digali

adalah sebagai berikut:

1. Camat Juai Kabupaten Balangan hendaknya lebih aktif dalam memberikan pengawasan kerja seperti tugas kantor dalam hal pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang cepat dan mencapai kualitas pelayanan yang terbaik.
2. Pegawai hendaknya meningkatkan disiplin kerja khususnya dalam hal penyelesaian pelayanan agar tidak tertunda-tunda dan cepat terselesaikan.
3. Peneliti Selanjutnya menambahkan variabel selain kinerja pegawai yang diduga mempengaruhi kualitas pelayanan selain itu dalam memberikan suatu instrumen penelitian hendaknya peneliti benar-benar mempertimbangkan waktu, kondisi atau keadaan sampel sehingga data bisa didapatkan sesuai fakta.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun

2009 tentang Pelayanan Publik.

_____, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan

Abidin, Zainal. 2013. *Pelayanan Publik*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.

Anggara, Sahya, 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta Pustaka Setia.

Boediono. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta.

Hardiyansyah, 2014. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.

Hasibuan S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara

Huseno, Tun. 2016. *Kinerja Pegawai*. Media Nusa Creative. Malang

Indrasari, Meithiana. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Edisi Asli. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi*

- Dalam Pelayanan Publik).*
Media Sahabat Cendekia.
Surabaya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Robbi. 2020. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassa
- Setiawan, Maarif dan Lindawati Kartika, 2014. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. PT. IPB Press: Bogor.
- Sinambela dkk, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Etta Mamang Sangadji. 2018. *Guru Profesional: Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. CV. Andi Offset: Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Afabeta : Bandung.
- Sutarno. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Tim Penulis. 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- Yunyun Ratna H, Eki Dudi Darmawan dan Jaka Sudewa. 2021. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung*. Institut Manajemen Koperasi Indonesia