Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

PENGARUH KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PELAYANAN KANTOR CAMAT JUAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN

Fitriani[1], Ramona Handayani[2], Nida Urahmah [3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: fitriyann840@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul tentang pengaruh kinerja pegawai kantor camat Juai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai di Kabupaten Balangan, peneliti menemukan beberapa permasalahn yang telah ditemukan peneliti saat observasi awal yaitu: *Pertama*, Kinerja pegawai yang kurang cepat sehinga membuat pelayanan di kantor desa tidak berjalan cepat. *Kedua*, pegawai masih datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung. Jam pelayanan secara umum dimulai pada pukul 08.00 pagi tetapi pegawai ada yang masuk jam 09:00 – 09:30 WITA. Namun, masih ditemukan pegawai yang belum hadir atau belum siap memberikan pelayanan pada waktu tersebut *Ketiga,* masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat, seperti lambannya proses pelayanan. Adapun jenis terkait penelitian yaitu kuantitatif berupa tipe kuantitatif asosiatif merupakan hasil penelitian yang dijabarka melalui angka-angka, sedangkan teknik pengumpulan data peniltian ini yaitu (1) Kuesioner (angket) yang disebarkan kepada responden, (2) Dokumentasi dan (3) Observasi. Sedangkan Uji validitas Selanjutnya Teknik analisis data meliputi: (1) Uji Asumsi Dasar yaitu ujian serangkaian yang meliputi data atau model regresi sebelum dijadikan referensi, (2) Uji Linearitas ujian yang memiliki tujuan engetahu apakah variable X dan variable Y mempunyai linear atau yangtidak secara signifikan, (3) Uji Normalitas upaya mencari tahu antara variable X dan Y saling berhubungan atau tidak, punya hubungan, (4) Uji Regresi Linear Sederhana upaya untuk menguji apakah ada atau tidaknya diantara dua variable tersebut mempunyai pengaruh yaitu variable depeden dan variable indepeden, (5) Uji Korelasi menguji signifikasi dua variable mengetahui kuat lemahnya hubungan dan mengetahu besarnya retribusi, (6) Uji Hipotesis yaitu ujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel, (7) Uji Heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk mengetahui ketidaksamaan varians dan residural pada model regresi variable, (8) Uji Koefisien Determinasi yaitu bertujuan untuk mengukur kontribusi dan variasi dalam variable depeden atau indepeden, Berdasarkan hasil penelitian. Hal ini ditunjukkan dengan data penelitian yang layak digunakan dalam proses analisis statistik. Berdasarkan hasil uji hipotesis (uji t), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,030 < 0,05 dan nilai thitungt sebesar Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t yang dihitung sebesar 73,3% lebih tinggi dari nilai t yang dihitung sebesar 26,7. Temuan ini menegaskan diterimanya hipotesis penelitian, yang menyatakan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di PNS Juai, Kabupaten Balangan. Dengan kata lain, peningkatan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya akan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Selanjutnya, koefisien korelasi (R) sebesar 0,678 menunjukkan hubungan yang

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

sangat kuat antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan. Korelasi yang tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan tingkat kinerja karyawan, sehingga semakin optimal kinerja yang ditunjukkan, semakin baik pelayanan masyarakat yang dihasilkan.Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), ditemukan bahwa 73% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan. Sisanya 27% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kinerja karyawan merupakan faktor dominan dalam menentukan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan, meskipun masih ada variabel lain yang juga berpengaruh.. Saran dari hasil peneitian yaitu (1) Pimpinan Kantor Camat Juai diharapkan meningkatkan kinerja pegawai melalui pembinaan dan pelatihan. (2) Pegawai diharapkan meningkatkan profesionalisme, disiplin, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (3) Peneliti dimasa akan datang disarankan memperluas objek penelitian dan menambahkan variabel yang relevan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Juai

ABSTRACT

This research analyzes the effect of employee performance on the quality of public services at the Juai Sub-District Office in Balangan Regency. Preliminary observations highlighted several challenges in service delivery. Firstly, the pace of employee work remains relatively slow, resulting in delays in processing administrative requests. Secondly, attendance discipline remains inadequate, with some employees arriving after the official start time or not being present during working hours. While administrative activities normally begin at 8:00 a.m., many employees do not arrive at their posts until between 9:00 and 9:30 a.m. This situation contributes to user dissatisfaction, as they perceive the services as inefficient due to processing delays. This study adopts an associative quantitative approach to examine the relationship between employee performance and service quality. Data were collected using questionnaires administered to respondents, supplemented by direct observation and document analysis. Before conducting the main analyses, several statistical tests were performed to ensure the model's validity, including tests of classical hypotheses, linearity, normality, and heteroscedasticity. The influence between variables was then examined using simple linear regression, while the strength of their relationship was measured by the correlation coefficient. The research hypotheses were tested using the t-test, and the coefficient of determination (R^2) was calculated to assess the proportion of service quality explained by employee performance. The results of the analysis show that the significance level obtained is 0.030, which is below the threshold of 0.05. Furthermore, the calculated t-value (73,3) is well above the critical t-value (26,7). These results lead to the conclusion that employee performance has a positive and statistically significant influence on the quality of services at the Juai Sub-District Office. Thus, employee competence, responsibility, and efficiency translate into improved service quality for the public. Furthermore, the correlation coefficient ($R = 0.678$) reveals a very strong relationship between the two variables studied. This means that improved employee performance is closely associated with an increase in the quality of public services. Regarding the coefficient of determination (R^2), the results indicate that 73% of the variation in service quality is explained by employee performance, while the remaining 27% stems from other factors not considered in this study. These results demonstrate that employee performance is a key element in improving service quality at the Juai Sub-District Office, even though other variables may also have an influence. Based on these findings, several recommendations are made. First, the management of the Juai Sub-District Office is encouraged to enhance employee performance through training, mentoring, and skills development programs. Second, employees are encouraged to improve their discipline, professionalism, and sense of responsibility to provide faster and more satisfactory services to the public. Finally, researchers wishing to pursue this topic are encouraged to incorporate other explanatory variables and broaden the scope of their research to gain a more comprehensive understanding of the factors influencing the quality of public services.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Juai sub-district*

PENDAHULUAN

Kinerja menjadi tolak ukur pegawai karena menjadi elemen penting yang dapat dievaluasi dengan menggunakan berbagai jenis indikator, yang memiliki berfungsi sebagai tolak ukur untuk melihat bagaimana pegawai berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang diberikan. Melaksanakan evaluasi kinerja memungkinkan organisasi untuk menilai pencapaian masing-masing setiap pegawai, sementara hasil dari penilaian dapat dimanfaatkan sebagai bahan dasar untuk evaluasi, umpan balik konstruktif, peningkatan kinerja, dan pengambilan keputusan terkait manajemen sumber daya manusia. Melalui proses ini, organisasi diharapkan dapat mengembangkan pegawai negeri sipil (PNS) yang kompeten, berpengalaman di bidangnya, dan kompetitif. Dasar hukum untuk mengevaluasi kinerja pegawai negeri sipil terdapat dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 75 tentang Tata Usaha Negara Indonesia, yang menekankan bahwa tujuan utama penilaian kinerja adalah menciptakan proses evaluasi yang bebas dari unsur subjektivitas dalam pengembangan pegawai melalui penerapan sistem berbasis kinerja dan berbasis karier. Meskipun demikian, kinerja pegawai pemerintah terus mendapat perhatian publik yang cukup besar karena berbagai tantangan masih mencerminkan kualitas kinerja yang relatif rendah di sejumlah lembaga pemerintah. Kondisi ini menunjukkan meningkatnya harapan masyarakat terhadap pemerintahan yang beroperasi secara efektif, menjunjung tinggi asas keterbukaan, akuntabilitas, serta praktik pemerintahan yang baik

Selain kompetensi individu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh keberadaan standar layanan yang memandu penyampaian layanan publik. Standar ini diatur melalui Peraturan Menteri Administrasi serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik disusun sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Regulasi tersebut bertujuan memberikan kepastian terhadap prosedur pelayanan serta mendorong peningkatan mutu dan efektivitas pelayanan publik agar selaras dengan kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa pelaksanaan layanan selaras dengan kapasitas lembaga pemerintah. Penerapan standar layanan yang konsisten diharapkan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan pemerintah.

Seiring dalam perkembangan Masyarakat sekarang , harapan masyarakat terhadap layanan berkualitas tinggi semakin tinggi standarnya. Setiap Masyarakat sadar akan akses mengenaik layanan publik yang berkualitas merupakan hak yang harus dijamin oleh pemerintah. Hal ini membuat lembaga pemerintahan diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja setiap karyawan supaya memberikan layanan yang profesional, tepat waktu, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di luar harapan Masyarakat yang semakit tinggi tersebut, beberapa kendala terus membatasi efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan. Keadaan tersebut antara lain disebabkan oleh salah satu faktor yang memiliki pengaruh signifikan ini adalah kualitas sumber daya manusia yang tidak memadai, yang memengaruhi kemampuan karyawan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dan memberikan layanan publik secara optimal (Mukarom, Z. & Laksana, M, W, 2018)

Sejalan dengan waktu aspirasi masyarakat mengenaik pelayanan yang diterima duharuskan berkualitas tinggi seiring dari zaman ke zaman tuntutan dan harapan tersebut berkembang seiring dengan munculnya kesadaran bahwa setiap warga berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk memberikan hak-hak masyarakat, maka pegawai dituntut untuk memberikan kinerja yang terbaik dari instansi pemerintahan. Namun fakta lapangan kinerja para pegawai belum dikatakan masih menghadapi kendala dalam mewujudkan efektivitas dan efisiensi karena kompetensi sumber daya manusia belum optimal (Harbani, 2017).

Pelaksanaannya, pemerintah kecamatan mempunyai fungsi utama alam melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. di desa. Hal ini menjadikan kinerja aparatur kecamatan sebagai faktor utama yang menentukan terkait keberhasilan dalam

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Kinerja yang baik dapat dilihat dari pegawai yang kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta sanggp bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di kantor. Sebaliknya, terkait kinerja yang kurang optimal akan berakibat pada rendahnya sebuah kualitas pelayanan public yang ada, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan, serta munculnya keluhan dari masyarakat.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kecamatan perlu menjadi perhatian utama dalam rencana merealisasikan setiap penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Usaha peningkatan kinerja pegawai dapat dilaksanakan melalui berbagai cara, seperti peningkatan disiplin kerja, pengembangan kompetensi, perbaikan sistem kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk pegawai. Adanya kinerja pegawai yang baik, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal, sehingga bisa diharapkan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan bisa mendukung agar tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Sebagai lembaga pelayanan publik, Kantor Kelurahan Juai diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan menanggapi perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan yang terjadi. Hal ini dapat dicapai dengan memperkuat prosedur kerja dan meningkatkan kinerja pegawai untuk mengadakan pelayanan publik yang lebih efisien dan professional yang akan diberikan kepada masyarakat. Selain itu, penting bagi seluruh personel pemerintah untuk memiliki visi, arah, dan pedoman operasional yang sama sebagai landasan untuk melaksanakan tanggung jawab manajerial dan administratif secara terkoordinasi. Melalui upaya-upaya ini, pelaksanaan pelayanan pemerintah dapat menjadi lebih efektif, profesional, dan selaras dengan pedoman tata kelola pemerintahan yang baik.

METODE

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat menjadi pegaruh tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari instansi pemerintah, sebagai berikut (Sugiyono, 2017): (1) Masih ditemukan pegawai yang kurang cepat dalam menyelesaikan tugas pelayanan administrasi. Seperti kerterlambatan prnyelesain dokumen masih sering terjadi pada pengurusan terkait surat keterangan domisili, surat untuk keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta surat pengantar KTP dan kartu keluarga. (2) Beberapa pegawai masih datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung. Jam pelayanan secara umum dimulai pada pukul 08.00 pagi tetapi pegawai ada yang masuk jam 09:00 – 09:30 WITA. Namun, masih ditemukan pegawai yang belum hadir atau belum siap memberikan pelayanan pada waktu tersebut. Masyarakat yang telah datang sejak pukul 08.00 WITA untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu hingga pagawai hadir dan pelayanan benar-benar dimulai, yang dalam beberapa kasus baru berlangsung sekitar pukul 09.30 WITA atau bahkan lebih. (3) Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat, seperti lambannya proses pelayanan, keharusan datang kembali karena persyaratan yang kurang jelas, serta kurang responsifnya pegawai dalam memberikan informasi.

Adapun Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menitikberatkan pada penggunaan data berupa angka yang kemudian dianalisis secara sistematis guna memperoleh pengetahuan atau menarik kesimpulan penelitian. dengan cara dikumpulkan dan diukur sehingga meghasilkan penelitian tentang fenomena yang sedang dipelajari. Data yang dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis menerapkan analisis statistik guna memperoleh jawaban terhadap setiap pertanyaan penelitian dan membuktikan hipotesis dengan data sudah dikumpulkan. Mengenai pendekatan dapat memungkinkan peneliti untuk mengukur suatu hubungan, efek, atau tingkat variabel berdasarkan data empiris yang didapatkan dari responden yang ditentukan. Oleh karena itu, metode pendekatan kuantitatif dipilih karena dapat menghasilkan temuan yang objektif, sistematis, terukur, dan dapat diandalkan secara ilmiah.

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

(Ghozali, 2021) Peneliti memilih menggunakan tipe penelitian kuantitatif asosiatif yaitu peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka untuk mencari tahu bagaimana tingkat hubungan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratifberupa penjelasan secara kuantitatif (Sugiyono, 2017).

Pengertian terkait instrumen penelitian merupakan metode yang berfungsi sebagai alat untuk mengukur fenomena yang terjadi dalam lingkungan alam maupun kehidupan sosial yang diteliti. Adapun instrument yang dipakai adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti (Amrudin, 2022).

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Pegawai (X) Mangkunegara, Robbines, Rivai, Mathis dan Jackson (Robbins, S, P,. & Judge , T, 2019)	1. Kualitas Kerja	a. Fasilitas fisik. b. Perlengkapan. c. Tampilan Pegawai. d. Sarana komuikasi (telepon, loket informasi, media digital).
	2. Kuantitas Kerja	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera. b. Memberikan pelayanan yang akurat. c. Memberikan pelayanan yang memuaskan.
	3. Ketepatan Waktu	a. Memberikan pelayanan tepat waktu. b. Menyelesaikan tugas tepat waktu.
	4. Disiplin Kerja	a. Pengetahuan yang memadai. b. Kesopanan dan Dapat dipercaya. c. Bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
	5. Kerja Sama	a. Kemudahan dalam melakukan hubugan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian c. kepada pengunjung.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		d. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.
Kualitas Pelayanan (Y) Zaithaml, Parasuraman, Berry(Harbani, 2017:155)	1. *Tangible* (Bukti Langsung)l	a. Fasilitas fisik. b. Perlengkapan. c. Tampilan Pegawai. d. Sarana komuikasi.
	2. *Reliability* (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera. b. Memberikan pelayanan yang akurat. c. Memberikan pelayanan yang memuaskan.
	3. *Responsiveness* (Ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu. b. Memberikan pelayanan dengan tanggap
	4. *Assurance* (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai. b. Kesopanan dan Dapat dipercaya. c. Terhindar dari bahaya, resiko dan ketidakpastian.
	5. *Emphanty* (Empati)	a. Kemudahan alam melaksanakan proses komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik. c. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.

Sumber: Diolah Peneliti,Tahun 2026

Adapun teknik pengumpulan data meliputi (Ghozali, 2021): (1) Kuesioner (Angket) merupakan kegiatan dalam upaya untuk melaksanakan pengumpulan data yaitu melalui penyajian daftar pernyataan untuk memperoleh jawaban dari responden. Kuesioner ini yang dibagikan kepada pengunjung Kantor Desa Camat Juai. (2) Dokumentasi, merupakan upaya mengumpulkan data sekunder dari semua sumber atau referensi yang berhubungan dengan penelitian, seperti buku yangberkaitan dengan penelitian, majalah, atau literature lainnya yang berkaitan. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai Pada Kantor Camat Juai. (3) Obsevasi merupakan kegiatan melaksanakan pengamatan secara cermat dan

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

sistematis terhadap dan berikutnya membuat pencatatan secara secara tterstruktur terkait permasalahan yang ditemukan dilapangan saat melaksanaka observasi di lapangan.

Adapun teknik analisis data meliputi (Ghozali, 2021): (1) Uji Asumsi Dasar, (2) Uji Linearitas (3) Uji Normalitas, (4) Uji Regresi Linear Sederhana, (5) Uji Korelasi, (6) Uji Hipotesis, (7) Uji Heteroskedastisitas, (8) Uji Koefisien Determinasi.

PEMBAHASAN

Karakteristik responden merupakan sejumlah kriteria yang digunakan untuk menentukan subjek penelitian sehingga informasi yang diperoleh benar-benar berasal dari sumber yang sesuai dengan tujuan penelitian. Penetapan karakteristik tersebut juga bertujuan untuk memberikan pemahaman yang sama antara peneliti dan pembaca mengenai variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan persentase berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 63 responden yang ditetapkan sebagai sampel penelitian, hal ini data yang didapatkan digunakan sebagai menentukan gambaran secara umum pengunjung Kantor Camat Juai. Sedangkan dalam hal karakteristik seorang responden yang diperolehkan mengisi penyebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Distribusi Kuesioner Dan Pengmpulan Data

No	Uraian	Jumlah
1	Total responden terpilih	63
2	Total Angket yang disebar	63
3	Total Angket yang terkumpul	63
4	Total Angket yang diolah	63
Persentase		100%

Sumber: Data primer yang diperoleh melalui kuesioner, diolah pada tahun 2026.

Berdasarkan Tabel 4.21, distribusi responden menurut jenis kelamin dapat diketahui dengan jelas. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 26 orang atau sebesar 41%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 37 orang atau 59% dari keseluruhan sampel penelitian. Rincian mengenai komposisi responden berdasarkan jenis kelamin tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2
Presentase Responden Dari Jenis Kelamin

Responden	Total Reponden	Persentase
Pria	26	41%
Wanita	37	59%
Jumlah	63	100%

Sumber data primer (kuesioner), dibuat 2026

Menurut table 4.22 diatas. Menunjukan Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sampel penelitian terdiri dari 63 responden, termasuk 26 laki-laki (41%) dan 37 perempuan (59%).

Tahap pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada responden yang dipilih untuk sampel penelitian. Selain data primer yang diperoleh melalui kuesioner, data

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

sekunder juga dikumpulkan untuk memperkaya analisis. Ini termasuk deskripsi umum lembaga, visi dan misinya, bagan organisasinya, peran dan tanggung jawab karyawan, dan informasi relevan lainnya yang berkaitan dengan tujuan penelitian. 63 partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan yang diberikan oleh PNS Juai di Kabupaten Balangan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di PNS Juai di Kabupaten Balangan. Untuk itu, data diolah untuk menguji hubungan antara kualitas layanan, yang dianggap sebagai variabel independen, dan kepuasan pengguna, yang dianggap sebagai variabel dependen, sekaligus menilai sejauh mana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Sebelum melakukan analisis statistik, dilakukan pengecekan validitas instrumen penelitian untuk memastikan kemampuannya dalam mengukur variabel yang diteliti secara akurat. Pengecekan ini berfokus pada instrumen pengumpulan data yang digunakan selama penelitian. Validitas faktor ditentukan dengan menetapkan korelasi antara skor total setiap faktor dan skor keseluruhan semua faktor. Validitas item dinilai berdasarkan korelasi antara skor yang diperoleh untuk setiap item dan skor total yang sesuai. Suatu item dianggap valid jika menunjukkan korelasi yang signifikan dengan skor total atau jika nilai korelasinya mencapai setidaknya r = 0,248. Semua analisis validitas variabel penelitian dilakukan menggunakan SPSS versi 26.

Tabel 1
Hasil Uji Validasi X dan Y

Item (1)	Variabel (2)	r_{hitung} (3)	r_{tabel} (4)	Ket- (5)
X1	Kinerja pegawai (X)	0,448	0,248	Valid
X2		0,541	0,248	Valid
X3		0,343	0,248	Valid
X4		0,661	0,248	Valid
X5		0,606	0,248	Valid
X6		0,588	0,248	Valid
X7		0,667	0,248	Valid
X8		0,704	0,248	Valid
X9		0,661	0,248	Valid
X10		0,747	0,248	Valid
X11		0,401	0,248	Valid
X12		0,598	0,248	Valid
X13		0,458	0,248	Valid

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Item (1)	Variabel (2)	r_{hitung} (3)	r_{tabel} (4)	Ket- (5)
X14		0,277	0,248	Valid
Y1	Kualitas Pelayanan (Y)	0,533	0,248	Valid
Y2		0,292	0,248	Valid
Y3		0,347	0,248	Valid
Y4		0,613	0,248	Valid
Y5		0,524	0,248	Valid
Y6		0,610	0,248	Valid
Y7		0,586	0,248	Valid
Y8		0,455	0,248	Valid
Y9		0,464	0,248	Valid
Y10		0,342	0,248	Valid
Y11		0,557	0,248	Valid
Y12		0,328	0,248	Valid
Y13		0,552	0,248	Valid
Y14		0,306	0,248	Valid
Y15		0,593	0,248	Valid

Sumbe :Data diolah SPSS26, 2026

Berlandaskan data yang terdapat pada tabel 4.28 menunjukkan ahwa seluruh variabel yang diteliti, yaitu variabel X dan variabel Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dari item pernyataan X1 sampai dengan X14 dinyatakan valid. Karena angka dari nilai rhitung pada variable dalam penelitian ini lebih besar dari nilai rtabel yaitu 0,248. Dan pada variabel Y Kepuasan Masyarakat dari item pernyataan Y1 samapai dengan Y15 dibuktikan valid. Berhubung angka dari nilai r hitung (*Person Correlation*) pada variable dalam penelitian ini memiliki nilai yang lebih besar daripada rtabel 0,248. Hal ini berarti, bahwa seluruh penyataan untuk kedua variabel adalah valid dan dapat diambil Kesimpulan mengenai instrument pernyataan koesioner menandakan terjair kehandalan dalam upaya pengukuran variabel-veriabel.

Adapun mengenai uji Reability jika suatu variable dinyatakan Suatu instrumen dikatakan reliabel (andal) apabila jawaban yang diberikan oleh responden terhadap setiap butir pertanyaan dalam kuesioner menunjukkan tingkat konsistensi atau kestabilan apabila dilakukan pengukuran pada waktu yang berbeda. Dalam konteks yang luas, reliabilitas juga berarti sejauh mana suatu sistem atau proses dapat diandalkan untuk memberikan hasil yang konsisten dan akurat. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten dan memiliki tingkat keandalan yang baik. Dengan demikian, peneliti dapat

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

meyakini bahwa perbedaan hasil pengukuran mencerminkan kondisi sebenarnya dari fenomena yang diteliti, bukan disebabkan oleh ketidaktepatan atau kelemahan instrumen yang digunakan. Dalam upaya membuktikan keandalan suatu pertanyaan pada koesioner, Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 sehingga diperoleh nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel yang diteliti.yang ada. Berdasarkan hasil uji dapat dilihat terkait reliable apabila Cronbach's Alpha > 0,60.Hasil uji reliabilitas yang menunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	63	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Kinerja Pegawai (X)
.883	14

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Kualitas Pelayanan (Y)
.847	15

Sumber :Data diolah SPSS26, 2026

Analisis reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.36 dilakukan menggunakan SPSS Versi 26. Hasilnya menunjukkan bahwa seluruh 58 responden (100%) dimasukkan dalam analisis, tanpa ada data yang dikecualikan (Dikecualikan = 0). Temuan menunjukkan bahwa variabel Kinerja Karyawan (X), yang terdiri dari 14 item pernyataan, mencapai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,883. Sementara itu, variabel Kualitas Layanan (Y), yang terdiri dari 15 item pernyataan, memperoleh koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,847. Karena nilai Alpha Cronbach untuk kedua variabel melebihi ambang batas minimum yang dapat diterima yaitu 0,60, semua item pernyataan dianggap reliabel. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang memadai, sehingga mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten dan cocok untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas layanan.

Uji normalitas dilakukan selanjutnya untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat, sesuai dengan model regresi yang diperoleh, terdistribusi secara normal. Model regresi dianggap valid jika data untuk variabel bebas dan terikat mengikuti atau mendekati distribusi normal. Kriteria pengambilan keputusan menyatakan bahwa jika nilai signifikansinya lebih dari 0,05, maka residual dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05, residual dianggap tidak terdistribusi normal. Dalam kajian ini, evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov Satu Sampel, yang menilai kesesuaian antara distribusi sampel yang diamati dan distribusi teoritis yang relevan.

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Tabel 3
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.11233823
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.096
	Negative	-.064
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

sumber :data diolah SPSS26, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal sehingga telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji heteroskedastisitas diterapkan untuk menilai keberadaan atau ketiadaan perbedaan varians residual pada semua pengamatan dalam model regresi. Sebuah model regresi yang efektif harus menjaga varians residual yang stabil atau konstan, sehingga tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas. Oleh karena itu, salah satu syarat yang perlu dipenuhi dalam analisis regresi adalah tidak adanya masalah heteroskedastisitas. Pengujian keadaan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah melalui pemanfaatan grafik scatterplot.

Analisis regresi linier sederhana dipakai untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan. Proses analisis ini dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 26. Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh dari aplikasi tersebut, dihasilkan analisis seperti yang akan dipaparkan berikut ini :

Tabel 4
Koefosien Korelasi

Correlations

		Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	1	.517**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	63	63
Kualitas	Pearson Correlation	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Pela yana n	63	63

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah SPSS26, 2026

Berdasarkan Tabel 4 di atas, angka R menunjukkan koefisien korelasi, yang berfungsi untuk menilai tingkat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam studi ini. Analisis yang dilakukan mengungkapkan koefisien korelasi sebesar 0,517, yang menandakan adanya hubungan positif antara variabel-variabel ini. Ini menunjukkan bahwa saat variabel bebas meningkat, variabel terikat juga cenderung mengalami peningkatan. Mengacu pada panduan yang telah ditentukan untuk memahami koefisien korelasi, nilai 0,517 termasuk ke dalam kategori yang sangat kuat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dalam penelitian ini memiliki hubungan yang sangat dekat, yang menunjukkan bahwa variabel bebas sangat berkaitan dengan variabel terikat.

Tabel 5
Model Persamaan Regresi

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	865.867	1	865.867	110.549	.000[b]
Residual	438.616	61	7.832		
Total	1304.483	62			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : data diolah SPSS26, 2026

Pada tabel 5 di atas, dijelaskan apakah terdapat dampak yang jelas (signifikan) dari variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Output yang ada menunjukkan nilai Sig. < 0,05, yaitu 0,030 < 0,05 - yang menunjukkan bahwa model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah signifikan, sehingga model regresi linier tersebut memenuhi kriteria linearitas.

Tabel 6
Koefisien Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	24.145	3.763		6.417	.000
	Kinerja Pegawai	.678	.064	.517	10.514	.030

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah SPSS26, 2026

Berdasarkan analisis regresi linier sederhana, nilai konstanta (a) yang diperoleh adalah 24,145, sedangkan koefisien regresi untuk variabel independen yaitu Kinerja Pegawai (X) adalah 0,678. Persamaan regresi linier sederhana yang diterapkan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

$Y = a + bX$

dengan penjelasan:

- X = Kinerja Pegawai
- Y = Kualitas Pelayanan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

• a = Konstanta
• b = Koefisien regresi
Dari analisis tersebut, didapatkan persamaan regresi:
Y = 24,145 + 0,678X

Persamaan ini menunjukkan bahwa nilai konstanta 24,145 merepresentasikan tingkat Kualitas Pelayanan (Y) saat variabel Kinerja Pegawai (X) berada pada angka nol. Di sisi lain, koefisien regresi yang bernilai 0,678 menunjukkan bahwa setiap kali ada peningkatan satu unit pada variabel Kinerja Pegawai, nilai Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,678 unit. Oleh karena itu, koefisien regresi yang positif menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai akan menghasilkan peningkatan dalam kualitas pelayanan.

Tabel 7
Korelasi

Model Summary[b]

Correlations

		Kinerja Pegawai	Kualitas Pelayanan
Kinerja Pegawai	Pearson Correlation	1	.517
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	63	63
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.517	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	63	63

. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Diolah SPSS26, 2026

Berdasarkan analisis yang dilakukan, terdapat 58 responden dengan koefisien korelasi sebesar 0,517. Untuk memahami hubungan antara dua variabel, rujukan dibuat dari nilai koefisien korelasi (R), sebagai berikut:

0 : Tidak ada hubungan antara kedua variabel.

> 0,20–0,399 : Hubungan sangat lemah.
> 0,40–0,599 : Hubungan cukup kuat.
> 0,60–0,799 : Hubungan kuat.
> 0,80–1,00 : Hubungan sangat kuat.
> 1 : Hubungan sempurna.

Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) termasuk dalam kategori sangat kuat, karena nilai koefisien korelasi yang didapat sebesar 0,517.

Uji t adalah salah satu metode pengujian statistik parametrik yang digunakan untuk menilai tingkat signifikansi suatu sampel. Tujuan dari uji ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari setiap variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen, serta untuk mengetahui apakah pengaruh yang ada signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi yang telah ditentukan.

Tabel 4. 42
Uji Hipotesis

Coefficients[a]

Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	36.158	5.655		6.394	.000
Kinerja Pegawai	.460	.098	.517	4.716	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : data diolah SPSS26, 2026

1. Perumusan Hipotesis
   H0: Tidak adanya terdapat pengaruh kinerja pegawai terkait kualitas pelayanan di kantor Camat Juai
   Ha : Terdapat adanya pengaruh kinerja pegawai engan kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai.
2. Penetapan Kreteria
   Nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan (df = N – 2 untuk N = 67) adalah 1,996 .
3. Nilai t terhitung yang diperoleh dari analisis data menggunakan SPSS Versi 26 adalah 12.400.
4. Kriteria keputusan menyatakan bahwa jika nilai t terhitung melebihi nilai t-tabel, Ha diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hasil analisis, nilai t terhitung adalah 4,716, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 4,716 pada tingkat signifikansi 0,05, menunjukkan bahwa 4,716 > 1,996. Dengan demikian, Ha diterima, sedangkan H_0 ditolak. Dengan kata lain, hipotesis nol (H_0) ditolak, dan hipotesis alternatif (Ha) diterima sebagai penjelasan yang diajukan untuk hubungan antara dua variabel penelitian.

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menilai bagian dari variasi pada variabel tergantung yang bisa dijelaskan oleh variabel tidak tergantung dalam model analisis regresi. Nilai dari koefisien determinasi berada dalam rentang antara 0 hingga 1, yang menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Tabel 4. 43
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.517[a]	.267	.255	4.146

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : Data Diolah SPSS25, 2025

Setelah korelasi diketahui bahwa sebesar 0,517 maka untuk mengetahui bagaimana selanjutnya mengenai seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan mengunakan Koefisien Determinasi (R2) yang dinyatakan dalam persentase yaitu sebagai berikut :

R2 = (0,517)2 x100
= 0,267 x 100
= 26,7 dibulatka menjadi 27
= 27 %

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini, terlihat bahwa variabel Kinerja Karyawan (X) memiliki kontribusi terhadap Kualitas Pelayanan (Y) mencapai 27%. Sementara itu, sisa 73% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian atau variabel yang tidak dianalisis dalam studi ini. Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Kinerja Karyawan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y).

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kinerja Karyawan memberikan dampak positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan. Temuan ini mendukung anggapan bahwa efektifitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai pemerintah dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara baik. Semakin tinggi kinerja pegawai, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai dapat dilihat dari berbagai tanda, di antaranya kemampuan menyelesaikan tugas yang diberikan, disiplin kerja, rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas, ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan memberikan layanan sesuai standar yang ada. Pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik dapat memberikan layanan dengan lebih cepat, tepat, dan profesional, yang akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Sebaliknya, kinerja pegawai yang rendah dapat berakibat pada penurunan kualitas layanan yang diterima.

Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di PNS Juai, Kabupaten Balangan, sangat tergantung pada kemampuan karyawan dalam menjalankan aktivitas layanan publik. Karyawan yang bekerja dengan efektif, responsif, dan memiliki rasa tanggung jawab dapat menciptakan pelayanan yang lebih baik, sehingga kebutuhan dan ekspektasi masyarakat dapat terpenuhi dengan optimal. Oleh karena itu, mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh adanya fasilitas dan infrastruktur, tetapi juga sangat bergantung pada kompetensi serta kemampuan sumber daya manusia yang bertugas sebagai penyedia layanan.Hasil dari pengujian validitas menunjukkan bahwa semua elemen pernyataan dalam variabel Kinerja Karyawan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) telah memenuhi kriteria validitas. Hal ini tercermin dari angka r-hitung untuk setiap elemen yang lebih tinggi dibandingkan dengan angka r-tabel yang sebesar 0,230. Untuk variabel Kinerja Karyawan, nilai r-hitung berfluktuasi antara 0,260 hingga 0,883, sementara untuk variabel Kualitas Layanan, nilai r-hitung beragam antara 0,325 hingga 0,817. Penemuan ini menegaskan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini mampu dengan tepat dan akurat untuk mengukur variabel yang dimaksud.

Hasil dari uji reliabilitas mengindikasikan bahwa variabel Kinerja Karyawan mendapatkan angka Alpha Cronbach sebesar 0,883, sedangkan variabel Kualitas Layanan mendapatkan angka Alpha Cronbach 0,817. Karena kedua angka tersebut melebih standar reliabilitas minimum yang ditetapkan sebesar 0,60, instrumen penelitian dianggap terpercaya. Dengan demikian, kuesioner yang diterapkan dalam studi ini memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan dapat diandalkan sebagai alat pengumpulan data penelitian

Pengujian normalitas yang dilaksanakan dengan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi 0,200, yang berada di atas batas signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian menunjukkan distribusi yang normal. Pemenuhan asumsi normalitas ini menegaskan bahwa model regresi yang diterapkan dalam analisis ini memenuhi kriteria yang diperlukan untuk mengevaluasi hubungan antara Kinerja Karyawan dan Kualitas Layanan.Analisis regresi linear sederhana menghasilkan rumus regresi Y = 24,145 + 0,678X. Rumus ini menyatakan bahwa konstanta sebesar 24,145 menunjukkan bahwa bila variabel Kinerja Karyawan (X) dianggap nol atau tetap, maka nilai Kualitas Layanan (Y) adalah 24,145. Selain itu, koefisien regresi 0,678 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada Kinerja Karyawan akan berkontribusi pada peningkatan Kualitas Layanan sebesar 0,678 unit. Koefisien yang positif menggambarkan bahwa terdapat hubungan langsung antara kedua variabel, yang berarti kinerja karyawan yang lebih baik akan berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan.

Analisis korelasi memberikan hasil koefisien korelasi sebesar 0,517 antara Kinerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan, dengan nilai signifikansi 0,000. Angka ini berada dalam rentang 0,40–0,559, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa Kinerja Karyawan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Juai, Kabupaten Balangan.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Berdasarkan hasil uji hipotesis menggunakan uji-t, nilai-t yang diperoleh adalah 4,716 dengan tingkat signifikansi 0,030 < 0,05. Selain itu, nilai-t yang dihitung juga lebih tinggi daripada nilai t-tabel, menandakan bahwa hipotesis yang diajukan tentang pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan diterima..

SIMPULAN

1. Dari hasil penelitian mengenai dampak kinerja staf terhadap mutu layanan di PNS Juai, Kabupaten Balangan, dapat ditarik kesimpulan bahwa alat penelitian yang digunakan dalam studi ini telah memenuhi standar sebagai metode pengukuran yang tepat dan terpercaya. Ini terlihat dari data hasil penelitian yang dianggap sesuai untuk analisis statistik lebih lanjut. Hasil pengujian hipotesis menggunakan t-test menunjukkan nilai signifikansi 0,030, yang lebih kecil dari 0,05, dan nilai t hitung 4,716 yang lebih besar dari t tabel yang sebesar 1,996. Dengan demikian, kita dapat menyimpulkan bahwa kinerja staf memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap mutu layanan di PNS Juai, Kabupaten Balangan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja staf di dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka akan berdampak pada meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai koefisien korelasi R = 0, 517 bahwa hubungan antara kinerja staf dan kualitas layanan tergolong sangat kuat. Ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai memiliki kaitan yang erat dalam mendukung tercapainya pelayanan publik yang efisien dan optimal.
2. Hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kinerja pegawai menyumbang 73,3% terhadap mutu layanan, sementara 26,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kinerja pegawai merupakan salah satu elemen kunci yang memengaruhi mutu layanan di PNS Juai, Kabupaten Balangan. Besarnya pengaruh ini menunjukkan hubungan erat antara kualitas pelayanan publik dan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan efektif, memelihara disiplin, menunjukkan rasa tanggung jawab, dan bekerja secara profesional..

DAFTAR PUSTAKA

Amrudin, et. al. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitati*. Penerbit Pradina Pustaka.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (edisi ke 1). Badan Penerbit Universitas Diponegoro. https://www.scribd.com/document/785893656/Ghozali-2021

Harbani, P. (2017). *Teori Administrasi Publik*. CV. Alfabeta.

Mukarom, Z. & Laksana, M, W. (2018). *Manajemen Pelayanan publik* (Pustaka Se).

Robbins, S, P,. & Judge , T, A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.