

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN ANTASARI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ahmad Zakaria Adam¹, Irza Setiawan², Akhmad Berkatillah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: zakariaadam1608@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dengan teknik pengambilan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang responden. Data diuji menggunakan aplikasi SPSS (Statistic Product and Service Solutions) versi 26. Maka dilakukanlah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi (uji T) dan uji koefisien determinasi (uji r^2). Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil perhitungan t hitung sebesar 4,344 lebih besar dari t tabel dengan signifikansi 0,05 maka taraf signifikansi $N = 40$ yaitu 0,312 jadi t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima (menolak H_o) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y). Dilihat dari nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,332 atau 33,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variable kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 33,2% sedangkan sisanya sebesar 66,8%.

Kata Kunci: Pengaruh Kinerja

ABSTRACT

Public Service is an effort carried out by a bureaucratic group or person to provide assistance to the community to achieve a certain goal, one of which is the implementation of public services, namely the field of population administration in a government. Population administration is a series of structuring and controlling activities in controlling population documents and data through civil registration population registration. This research uses a quantitative approach with an associative research type with data collection techniques using questionnaires, observation and documentation. The sample used was 40 respondents. The data was tested using the SPSS (Statistics Product and Service Solutions) version 26 application. Then a validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis test, significance test (T test) and coefficient of determination test (r^2 test) were carried out. The results of the research state that the t count result of 4.344 is greater than the t table with a significance of 0.05, so the significance level is $N = 40$, namely 0.312, so t count $>$ t table, so H_a is accepted (rejects H_o) so it can be concluded that the employee performance variable (X) has a significant effect on the service quality variable (Y). Judging from the R square value or coefficient of determination, it is 0.332 or 33.2%. This shows that the percentage of influence of employee performance variables on service quality variables at the Central Amuntai District Office, North Hulu Sungai Regency is 33.2% while the remainder is 66.8%.

Keywords: performance impact

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil,

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentuan Keberhasilan dalam memberikan Pelayanan Publik. Pegawai selaku Sumber Daya Manusia (SDM) yang melaksanakan Pelayanan Publik seharusnya memiliki pengetahuan, Kemampuan handal, Keahlian, Sikap dan perilaku yang baik. Sumberdaya Manusia (SDM) perlu ditingkatkan terlebih lagi pada Instansi Pemerintah atau lembaga Pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang Pelayanan Publik. Menurut Edison (2016: 48) dalam (Pradipta Affandi Siti Aisjah, n.d.) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut (Rivai, 2016) dalam (Shyreen et al., 2022) mengasumsikan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan melakukan tugas selama periode waktu relatif terhadap berbagai kemungkinan (seperti standar kerja, tujuan atau sasaran, atau standar yang telah ditentukan dan disepakati).

Pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Kelurahan Antasari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah membuat surat keterangan yang diminta oleh masyarakat sesuai SOP yang berlaku dan dipergunakan sebagaimana mestinya seperti surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat ahli waris, surat pengantar nikah, surat kehilangan dan surat keterangan belum menikah.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bermula dari suatu teori menuju bentuk perolehan suatu data numerik di lapangan. Pendekatan penelitian merupakan salah satu aspek penting dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Menurut sugiyono (2014 : 13) dalam (Asmayana, 2018) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai berikut : “ Metode Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Untuk pendekatan kuantitatif dijelaskan oleh arikunto (2013:12) dalam (Jayusman et al., 2020) bahwa pendekatan dengan menggunakan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Sugiyono, (2017; 27) dalam (Pradipta Affandi Siti Aisjah, n.d.) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan, maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai ASN Kantor Kelurahan Antasari 5 orang, pegawai kontrak atau non PNS sebanyak 4 orang dan Masyarakat kelurahan antasari sebanyak 31 orang dengan total sebanyak 40 orang. . Teknik pengambilan sampel menggunakan metode total sampling. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SPSS (Statistic Product and Service Solutions) versi 26. Maka dilakukanlah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi (uji T) dan uji koefisien determinasi (uji r^2).

Menurut Robbins (2016:260) dalam (Nur Aziz & Dewanto, 2022) bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah : 1) Kualitas Kerja; 2) Kuantitas; 3) Ketepatan Waktu; 4) Efektifitas; 5) Kemandirian. Menurut (Parasuraman, Berry, Zeithaml, 1990 : 26) dalam (Wiwik Sulistiyowati, 2018) menemukan lima dimensi kualitas layanan jasa yang disebut dengan

SERVQUAL yang disusun berurutan berdasarkan tingkat kepentingannya yaitu Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (empathy) dan Bukti fisik (tangibles).

PEMBAHASAN

A. Uji Validitas Variable Penelitian

Uji validitas penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kevalidan angket atau kuesioner. Pada penelitian ini dibantu program IBM SPSS STATISTIK 26. Instrumen dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$. $r \text{ tabel}$ pada penelitian ini dengan responden 40 orang didapat nilai 0,312 dengan tingkat signifikansi 5%. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Tabel Validitas Kinerja Pegawai

Variable			
Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,312	0,496	Valid
2	0,312	0,607	Valid
3	0,312	0,638	Valid
4	0,312	0,599	Valid
5	0,312	0,678	Valid
6	0,312	0,51	Valid
7	0,312	0,625	Valid
8	0,312	0,538	Valid
9	0,312	0,715	Valid

Sumber : Hasil pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan tabel 1.1 dari 9 pernyataan, semua pernyataan valid. Hal ini dapat dilihat dari $r \text{ hitung}$ dari 40 responden adalah 0,312 sehingga semua butir pernyataan dinyatakan valid yang artinya butir pernyataan bisa dipakai untuk penelitian.

Tabel 1.2
Tabel Validitas Kualitas Pelayanan

Variable			
Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1	0,312	0,547	Valid
2	0,312	0,646	Valid
3	0,312	0,627	Valid
4	0,312	0,576	Valid
5	0,312	0,627	Valid
6	0,312	0,623	Valid
7	0,312	0,597	Valid
8	0,312	0,667	Valid
9	0,312	0,504	Valid
10	0,312	0,627	Valid

Sumber : Hasil pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui dari 10 pernyataan semua butir pernyataan valid. Hal ini dapat dilihat dari $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$. $r \text{ hitung}$ dari 40 responden adalah sebesar 0,312 sehingga semua butir pernyataan dinyatakan valid yang artinya semua butir pernyataan bisa dipakai untuk penelitian.

B. Uji Realibilitas Variable Penelitian

Uji realibilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu instrumen penelitian dikatakan realibilitas atau handal jika hasil pengukuran relatif konsisten. Realibilitas instrumen dimaksudkan untuk melihat konsistensi jawaban butir – butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Realinilitas instrumen penelitian dihitung menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Penghitungan ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26. Realibilitas instrumen penelitian pada variable kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.3
Tabel Realibilitas Variable Kinerja
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	9

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa pengujian realibilitas intrumen penelitian didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,778. Kuesioner dikatakan realible jika nilai *cronbach alpha* $\geq 0,6$. Angka tersebut lebih besar dari nilai minimal Cronbach Alpha 0,6 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variable penelitian yang digunakan yakni variable kinerja pegawai (X) dan variable kualitas pelayanan (Y) realible atau handal.

Tabel 1.4
Tabel Realibilitas Variable Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	10

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa pengujian realibilitas intrumen penelitian didapat nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,804. Kuesioner dikatakan realible jika nilai *cronbach alpha* $\geq 0,6$. Angka tersebut lebih besar dari nilai minimal Cronbach Alpha 0,6 oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variable penelitian yang digunakan yakni variable kinerja pegawai (X) dan variable kualitas pelayanan (Y) realible atau handal.

C. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *One Sample Kolmogrov – Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi secara normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Tabel 1.5
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,96286065

Most Extreme Differences	Absolute	,148
	Positive	,146
	Negative	-,148
Test Statistic		,148
Asymp. Sig. (2-tailed)		,028 ^c

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil *output* diatas terlihat bahwa Sig sebesar $0,028 \geq 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dengan demikian data tersebut dapat digunakan dalam uji regresi linier berganda.

D. Uji Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier sederhana. Untuk melaksanakan analisis ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS 226. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.6
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	170,012	1	170,012	18,870	,000 ^b
	Residual	342,363	38	9,010		
	Total	512,375	39			

- Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
- Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil *output* di atas dapat diketahui bahwa nilai *f* hitung = 18,870 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,005$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable kinerja pegawai atau dengan kata lain ada pengaruh variable Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

E. Uji Hipotesis

1) Uji t

Tabel 1.7
Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,751	6,090		3,079	,004
	X	,649	,149	,576	4,344	,000

- Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil *output* diatas dapat dilihat bahwa diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan nilai *t* diketahui bahwa *T*hitung sebesar $4,344 \geq T$ tabel 0,312 maka H_a diterima (menolak H_o) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y).

2) Uji Koefisiens Determinasi

Tabel 1.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,576 ^a	,332	,314	3,002

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Sumber : Output SPSS 26

Berdasarkan hasil *output* diatas menjelaskan besar nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,576. Dari *output* tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,332, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 33,2%.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Antasari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai *f* hitung = 18,870 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,005$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable kinerja pegawai atau dengan kata lain ada pengaruh variable Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Maka selanjutnya dilakukan Uji T dan diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan nilai *t* diketahui bahwa *T*hitung sebesar $4,344 \geq T$ tabel 0,312 maka H_a diterima (menolak H_o) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y).

Besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Antasari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara ditunjukkan dari nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,332 atau 33,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variable kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 33,2% sedangkan sisanya sebesar 66,8% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Asmayana. (2018). *PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PERDAGANGAN KOTA MAKASSAR* [Skripsi]. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR.

Jayusman, I., Agus, O., & Shavab, K. (2020). *STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG AKTIVITAS BELAJAR MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA*

PEMBELAJARAN EDMODO DALAM PEMBELAJARAN SEJARAH. *Jurnal Artefak*, 7(1), 15. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/artefak>

Nur Aziz, & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaian Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 170. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>

Pradipta Affandi Siti Aisjah, E. (n.d.). *PENGARUH TUNJANGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DI KELURAHAN TUNJUNGSEKAR KOTA MALANG* [Universitas Brawijaya]. www.info.worldbank.org/government/wgi

Shyreen, N. A., Fauzi, A., Oktarina, L., Aditya, F. A., febrianti, B., & asmarani, A. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN: GAJI, UPAH DAN TUNJANGAN (LITERATURE REVIEW AKUTANSI MANAJEMEN). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 464. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i4>

Wiwik Sulistiyowati, ST. , M. T. (2018). *E-book Kualitas Layanan* (M. P. Septi Budi Sartika & S. H. , M. Kn. M. Tanzil Multazam, Eds.; Vol. 1). UMSIDA Press.

Hidayatullah, G.M. (2022) ‘Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223.

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.

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.