

## Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Rinda Rara Restu<sup>1</sup>, Diana<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Email: [rindararar@gmail.com](mailto:rindararar@gmail.com), [diana.fisip@gmail.com](mailto:diana.fisip@gmail.com)

---

### INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received:

18 September 2022

Received in revised form:

28 September 2022

Accepted:

17 Oktober 2022

---

#### Keyword:

Employee Performance;  
Quality of Public Service

#### Kata Kunci:

Kinerja Pegawai;  
Kualitas Pelayanan Publik

### ABSTRACT

*This study aims to determine and describe the influence of employee performance on the quality of public services at the Palaran District Office, Samarinda City. The results showed that there was a positive and significant relationship between the Employee Performance variable and the Public Service Quality variable at the Palaran District Office, Samarinda City. This can be seen from the results of statistical tests where the X regression coefficient of 0.714 states that for every 1% addition to the value of service quality, the value of employee performance increases by 0.714. The regression coefficient is positive, so it can be said that the direction of the influence of the employee performance variable (X) on the service quality variable (Y) is positive. Meanwhile, based on the Coefficients table which is the output of the Simple Linear Regression Test, a decision can be made that, from the Coefficients table, a significance value of 0.000 is obtained < from 0.05 so it can be concluded that the hypothesis (H<sub>1</sub>) in this study can be proven true. Then based on the t-count value, the t-count value is 5.795 > t-table is 2.04523 so it can be concluded that the employee performance variable (X) has an effect on the service quality variable (Y).*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Kinerja Pegawai dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana Koefisien regresi X sebesar 0,714 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0,714. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah positif. Sementara itu berdasarkan tabel Coefficients yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficientsa diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H<sub>1</sub>) dalam penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya. Kemudian berdasarkan nilai t hitung maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5,795 > t tabel sebesar 2.04523 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

\* Corresponding author: [diana.fisip@gmail.com](mailto:diana.fisip@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia dalam sejarahnya terus melakukan upaya-upaya agar mampu meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh, juga mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini, pemerintah melaksanakan pembagian kekuasaan dalam pengelolaan pemerintah sebagai wujud dari upaya tersebut, salah satunya dengan terlaksananya desentralisasi yang berlandaskan otonomi daerah. Dimana desentralisasi dan otonomi daerah tersebut mempunyai tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, serta demi terciptanya pemerintahan yang mandiri, bersih, dan baik (*clean and good governance*).

Dengan diberikannya wewenang kepada pemerintah daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, yang mana sesuai dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat (6) disebutkan otonomi daerah adalah hak, wewenang serta kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Otonomi daerah memberikan keleluasaan kepada daerah (Kabupaten atau Kota) untuk mengatur serta mengelola daerahnya, pelimpahan tanggungjawab tersebut mengakibatkan daerah memiliki tanggung jawab yang besar kepada masyarakat dan pemerintah pusat. Artinya, dalam keleluasaan itu dituntut adanya tanggung-jawab yang diikuti oleh aturan-aturan, dan pemanfaatan sumber daya yang berkeadilan serta terselenggaranya tata pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan Publik, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat aparatur pemerintah diharapkan dapat memberi pelayanan yang baik. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas aparatur pemerintah perlu mendapatkan perhatian yang serius terutama dalam hal peningkatan kinerja pegawai, karena ini akan menjadi tantangan dalam menghadapi era globalisasi yang sangat memerlukan keahlian, baik keahlian majerial maupun keahlian teknikal.

Kinerja sumber daya manusia yang baik merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Bila organisasi ingin berkembang dengan pesat, organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja yang baik. Kinerja karyawan yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk bekerja, bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan kinerja yang tinggi pula.

Kinerja itu sendiri adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Simamora (2000) Kinerja diartikan sebagai pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan. Output yang dihasilkan tersebut terkait dengan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan yang bersifat fisik/material maupun non fisik/nonmaterial. Kinerja pegawai terhadap pelayanan yang baik pada kantor Kecamatan Palaran sangat diperlukan. Melihat tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Palaran haruslah dibarengi dengan kinerja pegawai yang baik pula. Hal itu sangat berguna agar masyarakat merasa nyaman melakukan urusan di kantor kecamatan palaran Kota Samarinda. Berbeda jika

kinerja pegawai yang kurang baik maka akan muncul kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan pegawai kecamatan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara penulis dengan masyarakat yang berurusan dengan bidang pelayanan pada kantor kecamatan palaran kota samarinda, fakta menunjukkan bahwa terdapat beberapa kelemahan berkaitan dengan kualitas pelayanan antara lain terdapat masalah dalam proses pembuatan E-KTP yang seharusnya bisa di selesaikan hanya satu hari sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan, sehingga membuat masyarakat kecewa dengan pelayanan yang di berikan. Permasalahan lainnya yaitu lemahnya disiplin aparaturnya serta kurang cepat dan tanggap dalam membantu dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dan masih adanya pegawai yang etika pelayanannya masing sangat kurang. Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang peneliti kemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda".

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) pengertian metode penelitian adalah sebagai berikut: "Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu." Berdasarkan pengertian metode penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan penelitian dibutuhkan data yang relevan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan kegunaan tertentu. Penulis bermaksud untuk mengumpulkan data historis yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan mengamatinya secara seksama sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan laporan penulis. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

### Subyek Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti mengenai jumlah populasi pegawai pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda yaitu sebanyak 31 orang terdiri dari 18 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 13 orang Tenaga Kerja Kontrak (TKK) menurut data Renstra kantor Kecamatan Palaran 2021. Sedangkan data sampel yang penulis peroleh yaitu 31 populasi berjumlah sedikit maka penulis memilih untuk melakukan pengambilan sampel secara penuh dengan metode sensus karena semua populasi dijadikan sebagai sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Studi Lapangan (*field ward research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara langsung ke lapangan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi adalah penelitian yang melakukan pengamatan dan pencatatan langsung secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki.

## b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab yang dilakukan peneliti dengan subjek dalam situasi social untuk mendapatkan sebuah informasi atau data yang dibutuhkan. Wawancara yang digunakan oleh penulis adalah wawancara langsung kepada pegawai Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

## c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah alat pengumpulan data secara tertulis yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang dijadikan sampel.

## d. Penelitian Dokumen

Penelitian dokumen adalah cara lain untuk memperoleh data dari responden. Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden pada umumnya dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu dokumentasi resmi dan tidak resmi.

## 2. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan merupakan pengumpulan data sekunder yang diperoleh melalui buku bacaan dan juga sumber lainnya seperti majalah, surat kabar, *company profile*, serta hasil penelitian yang telah ada sebelumnya.

## Teknik Analisis Data

Angket penelitian sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus diuji terlebih dahulu. Uji instrument dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik, karena baik buruknya instrument akan berpengaruh pada benar tidaknya data dan sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Uji coba instrument dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan realibilitas instrumentnya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan sebagai pengumpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Instrumen

Instrumen penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrumen yang dipergunakan. Untuk instrumen seperti berbagai alat tes keberhasilan belajar, misalnya yang berkaitan dengan ranah kognitif dan pertanyaan-pertanyaan untuk angket, misalnya yang berhubungan dengan masalah afeksi, nilai-nilai, dan kecenderungan -kecenderungan persyaratan kualifikasi itu paling tidak meliputi aspek validitas dan realibilitas.

### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner tersebut. Validitas instrument dapat diketahui dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan tabel dengan ketentuan:

1. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  table, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)**

Variabel	r hitung (Corrected Item-Total Corrected)	r tabel 5% (31)	Keterangan
X1.1	0,652	0,355	Valid
X1.2	0,545	0,355	Valid
X1.3	0,672	0,355	Valid
X1.4	0,630	0,355	Valid
X1.5	0,397	0,355	Valid
X1.6	0,577	0,355	Valid
X1.7	0,708	0,355	Valid
X1.8	0,575	0,355	Valid
Total X	1	0,355	Valid

Dari tabel 20 diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung seluruh item pertanyaan variabel kinerja pegawai (X) memiliki nilai lebih besar dari r tabel (0,355), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kinerja pegawai (X) adalah valid.

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Variabel	r hitung (Corrected Item-Total Corrected)	r tabel 5% (31)	Keterangan
Y1.1	0,598	0,355	Valid
Y1.2	0,628	0,355	Valid
Y1.3	0,809	0,355	Valid
Y1.4	0,718	0,355	Valid
Y1.5	0,604	0,355	Valid
Y1.6	0,418	0,355	Valid
Y1.7	0,526	0,355	Valid
Y1.8	0,705	0,355	Valid
Total Y	1	0,355	Valid

Dari tabel 21 diatas dapat dilihat bahwa nilai r hitung seluruh item pertanyaan variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai lebih besar dari r tabel (0,355), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan variabel kualitas pelayanan publik (Y) adalah valid.

### **Uji Realibilitas**

Reabilitas adalah suatu instrument stabilitas anantara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan realibilitas alat ukur yang diharapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa sesungguhnya yang akan diukur dan metode pengumpulan data yang diharapkan. Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

1. Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach"s Alpha > dari 0,6.
2. Instrument dinyatakan tidak realibilitas apabila Cronbach"s Alpha < dari 0,6.

Apabila alpha mendekati satu, maka reliabilitas datanya semakin terpercaya (Ghozali, 2009). Pengujian realibilitas setiap variabel dilakukan dengan Cronbach Alpha Coefisient menggunakan bantuan software SPSS.

**Tabel 3 Hasil Uji Realibilitas Menggunakan Croncbach Alpha**

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X	0,731	Reliabel
Y	0,769	Reliabel

Pada tabel 22 diatas telah disajikan hasil akhir dari uji Reliabilitas menggunakan rumus Cronbach Alpha, hasil dari perhitungan ini yang akan menyatakan bahwa instrumen yang digunakan oleh peneliti telah reliabel. Sebuah data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 dan apabila nilai Cronbach Alpha mendekati nilai 1 (satu) maka reliabilitas data tersebut semakin terpercaya. Dapat dilihat diatas bahwa nilai Cronbach Alpha yang penulis hitung variabel kinerja pegawai (X) adalah 0,731 dan variabel kualitas pelayanan publik (Y) yaitu 0,769, yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0,60 = 0,769 > 0,731 > 0,60 maka dapat dikatakan bahwa data yang digunakan oleh penulis adalah data yang reliabel/terpercaya.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui distribusi data apakah data yang terkumpul adalah data yang terdistribusi normal atau tidak, normalitas data dalam penelitian ini mempengaruhi analisis hipotesis, ketika data distribusi normal maka, analisa yang digunakan adalah analisa parametis, tetapi ketika data tersebut tidak normal, analisa yang digunakan adalah non parametis. Dalam uji normalitas data peneliti menggunakan uji *one sample Kolmogorov Smirnov test*, jika angka signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal, dan apabila angka signifikansi < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

**Tabel 4 Perhitungan Uji Asumsi Terhadap Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.81980665
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.109
	Negative	-.076
Test Statistic		.109
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Pada tabel diatas telah di sajikan hasil akhir dari uji normalitas menggunakan *one sample Kolmogorov Smirnov test*, hasil dari perhitungan ini yang akan menyatakan bahwa asumsi yang digunakan oleh peneliti berdistribusi normal. Sebuah data dinyatakan normal apabila *one sample Kolmogorov Smirnov test* lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil uji normalitas *one sample Kolmogorov Smirnov test* diketahui nilai signifikansi 0,200 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### Uji Linieritas

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dengan range variabel independen tertentu. Dalam uji linieritas data peneliti membandingkan Freg hitung dan Freg tabel, bila hasil perbandingan menunjukkan bahwa harga Freg hitung lebih kecil dari Freg tabel ( $F_{hitung} < F_{tabel}$ ) adalah korelasinya linier dan sebaliknya jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ) adalah korelasinya tidak linier.

**Tabel 5 Hasil Uji Asumsi Terhadap Uji Linieritas  
ANOVA Table**

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik* Kinerja Pegawai	Between Groups	(Combined)	165,355	10	16,535	6,745	0,000
		Linearity	115,036	1	115,036	46,923	0,000
	Deviation from Linearity	50,319	9	5,591	2,281	0,060	
	Within Groups		49,032	20	2,452		
Total			214,387	30			

Pada tabel 35 diatas telah di sajikan hasil akhir dari uji linieritas dengan membandingkan Freg Hitung dengan Freg tabel hasil dari perhitungan ini yang akan menyatakan bahwa asumsi yang digunakan oleh peneliti terdapat hubungan yang linier. Sebuah data dinyatakan linier apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Diketahui nilai  $F_{hitung} = 2,281 < F_{tabel} = 2,39$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

### Uji Hipotesis

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan didalam penelitian ini, maka digunakan alat pengujian Regresi Linear Sederhana. Perhitungan untuk Regresi Linear Sederhana juga dilakukan dengan menggunakan program piranti lunak *Statistic Product and Service Solution (SPSS) 26* Untuk Windows. Hasil analisis tersebut diatas disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 6 Model Summary output dari SPSS**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 <sup>a</sup>	.537	.521	1.851

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Tabel diatas menjelaskan besarnya nilai korelasi r hitung atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,733. Harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan  $n = 31$  diperoleh 0,355 dan untuk 1% = 0,456. Karena harga r hitung lebih besar dari r tabel baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ( $0,733 > 0,456 > 0,355$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan 0,733 antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik yang artinya hipotesis ( $H_1$ ) diterima berdasarkan uji data. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,537 yang

mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 53,7%. Ini berarti pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah besar/signifikan, sisanya yaitu 46,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Berikut adalah tabel Coefficients yang menjelaskan tentang analisis Regresi Linear Sederhana untuk mengetahui dan menguji pengaruh antara Variabel bebas (Y) dengan Variabel terikat (X).

**Tabel 7 Tabel Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	9.117	3.741		2.437	.021
Kinerja Pegawai	.714	.123	.733	5.795	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 9,117 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja pegawai adalah sebesar 9,117.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,714 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0,714. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam Uji Regresi Linear Sederhana adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).
2. Berdasarkan nilai thitung : maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 5,795 > t tabel sebesar 2.04523 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
3. Cara mencari t tabel adalah :  $t \text{ tabel} = (\alpha/2 ; n-k-1)$  maka  $t \text{ tabel} = (0,05/2 ; 31-k-1)$  menjadi 0,025 ; 29 adalah 2,04523 (dapat dilihat pada distribusi nilai t tabel).

## Pembahasan

Setelah perhitungan dan analisis data dilakukan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pembahasan dari data yang telah diuraikan diatas. Interpretasi data secara keseluruhan untuk masing-masing variabel penelitian dapat dilakukam setelah terlebih dahulu diklasifikasikan, yang berdasarkan nilai-nilai yang diperoleh dari setiap responden, pembahasan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut.

## Pengaruh Kinerja Pegawai

Fakta fenomena menemukan bahwa sulit bagi pegawai dalam mencapai kualitas pelayanan publik yang diharapkan tanpa adanya kinerja pegawai yang berkualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tanpa kinerja pegawai yang berkualitas, sulit bagi organisasi atau lembaga untuk mencapai hasil optimal atau tujuan yang ingin di capai dalam suatu organisasi atau lembaga tersebut.



Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor yang sekaligus sebagai indikator dari kinerja pegawai yaitu: (1) kualitas pekerjaan. Para pegawai cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja dan cekatan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, dengan begitu dapat dikatakan kinerja sudah baik; (2) kuantitas pekerjaan. Pegawai memenuhi beban kerja dan mampu mencapai target yang di tetapkan, dapat menunjukkan kinerja yang baik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat; (3) kemampuan bekerja sendiri. Para pegawai bekerja dengan cepat dan tepat dan mencapai hasil pekerjaan yang diinginkan, dapat dikatakan kinerja sudah baik. (4) kemampuan memecahkan persoalan. Pegawai mampu menemukan jalan keluar dari suatu kesulitan dan mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai dengan segera serta mampu menganalisis suatu masalah dari berbagai aspek, juga mencerminkan dari kinerja yang berkualitas (Soeprihanto, 2006).

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor satu, tingkat cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja, sebanyak 5 orang pegawai atau sebesar 16% menjawab ragu-ragu, serta sebanyak 23 orang pegawai atau sebesar 74% menjawab setuju dan sebanyak 3 orang pegawai atau 10% menjawab sangat setuju. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai bekerja dengan cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut pengamatan penulis pada saat memantau pegawai yang sedang melaksanakan tugas pelayanan, terlihat ada beberapa pegawai kurang cermat dan masih ada kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut dugaan peneliti, salah satu faktor yang cukup berperan terhadap tingkat cermat dan meminimalkan kesalahan dalam bekerja adalah diri sendiri dan peranan pimpinan atau kepala kecamatan selaku pimpinan, mampu memberi contoh kepada pegawainya tentang kualitas pekerjaan selaku abdi masyarakat.

Menurut pendapat Rivai dan Basri (2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Sebagai contoh, beberapa pegawai melalaikan pekerjaannya seperti lambat melayani masyarakat yang ingin membuat E-ktip di kantor kecamatan dan proses yang lama sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa kurang puas.

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor tiga, tingkat memenuhi beban kerja yang telah di tetapkan , sebanyak 4 orang pegawai atau sebesar 13% menjawab ragu-ragu, sebanyak 25 orang pegawai atau sebesar 81% menjawab setuju dan sebanyak 2 orang pegawai atau 6% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat memenuhi beban kerja yang telah di tetapkan oleh kantor kecamatan palatan kota samarinda. Menurut dugaan peneliti bahwa kinerja pegawai agar dapat memenuhi beban kerja yang telah di tetapkan maka dibutuhkan tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya serta berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut pendapat (Sutrisno, 2016), Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor enam, tingkat mencapai suatu hasil pekerjaan yang diinginkan, sebanyak 5 orang pegawai atau sebesar 16% menjawab ragu-

ragu, sebanyak 24 orang pegawai atau sebesar 77 % menjawab setuju dan sebanyak 2 orang pegawai atau 6% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini mencapai suatu hasil pekerjaan yang diinginkan pada kantor kecamatan palaran.

Menurut dugaan peneliti bahwa kinerja pegawai untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan, dibutuhkan kinerja yang berkualitas dan kuantitas serta melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, agar para pegawai sebagai abdi masyarakat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut pendapat Anwar Prabu Mangkunegara (2017) menyebutkan jika kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor tujuh , tingkat mampu menganalisis suatu masalah dari berbagai aspek, sebanyak 3 orang pegawai atau sebesar 10% menjawab tidak setuju, sebanyak 9 orang pegawai atau sebesar 29% menjawab ragu-ragu, sebanyak 18 orang pegawai atau sebesar 58% menjawab setuju dan sebanyak 1 orang pegawai atau sebesar 3% menjawab sangat setuju.

Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mampu menganalisis suatu masalah dari berbagai aspek, karna pada dasarnya para pegawai harus memiliki kemampuan tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat jika terjadi suatu masalah di lapangan. Menurut pendapat Suprihanto (dalam Srimulyo, 1999:33) mengatakan bahwa kinerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat sipil negara termasuk pada kantor kecamatan palaran kota samarinda. Penyelenggaraan pelayanan publik harus berkualitas agar dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan oleh aparat sipil negara atau sebagai penyelenggara pelayanan. Hal ini di buktikan dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 tentang pelayanan Publik, dalam membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan jawaban responden pernyataan nomor sepuluh, tingkat memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 1 orang pegawai atau sebesar 3% menjawab tidak setuju, sebanyak 4 orang pegawai atau sebesar 13% menjawab ragu-ragu, sebanyak 25 orang pegawai atau sebesar 81% menjawab setuju, dan sebanyak 1 orang pegawai atau 3% menjawab sangat setuju.

Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong tepat dari segi waktu. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan juga ditentukan dengan kelengkapan persyaratan yang dipenuhi masyarakat. Terkadang pelayanan agak sedikit lambat jika sebgaiian persyaratan kurang lengkap. Ketepatan melaksanakan tugas yang dimaksud disini adalah pelaksanaan proses pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan ketepatan waktu dalam proses pelayanan maka masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bersangkutan.

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor dua belas, tingkat memberikan hasil pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat, sebanyak 8 orang pegawai atau sebesar 26% menjawab ragu-ragu, sebanyak 21 orang pegawai atau sebesar 68% menjawab setuju dan sebanyak 2 orang pegawai atau 6% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat tergolong baik. Dengan pelayanan yang berkualitas maka akan memberikan hasil pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Berdasarkan jawaban responden tentang pernyataan nomor tiga belas, tingkat bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, sebanyak 4 orang pegawai atau sebesar 13% menjawab ragu-ragu, sebanyak 23 orang pegawai atau sebesar 74% menjawab setuju dan sebanyak 4 orang pegawai atau 13% menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tergolong baik. Dengan sikap dan perilaku pegawai yang baik maka masyarakat merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Selain itu juga pegawai yang ditempatkan pada bidang pelayanan seharusnya memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Menurut pendapat penulis untuk mendukung sikap dan perilaku pegawai petugas bidang pelayanan juga harus didukung oleh faktor kesadaran, dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.

### **Pengaruh kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik**

Berdasarkan hasil perhitungan uji Regresi Linear Sederhana antara variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda, menyatakan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang telah diajukan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan publik, dengan nilai yang diperoleh Konstanta sebesar 9,117 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kinerja pegawai adalah sebesar 9,117. Koefisien regresi X sebesar 0,714 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0,714. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah positif.

Kemudian berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi r hitung atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,733. Harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan  $n = 31$  diperoleh 0,355 dan untuk 1% = 0,456. Karena harga r hitung lebih besar dari r tabel baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ( $0,733 > 0,456 > 0,355$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan 0,733 antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik yang artinya hipotesis ( $H_1$ ) diterima berdasarkan uji data. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,537 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 53,7%. Ini berarti pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah besar/signifikan, sisanya yaitu 46,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Selanjutnya berdasarkan tabel Coefficients<sup>a</sup> yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai signifikansi

sebesar  $0,000 <$  dari  $0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) dalam penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya. Kemudian berdasarkan nilai  $t$  hitung maka dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $5,795 >$   $t$  tabel sebesar  $2.04523$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan publik, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah terjawab dan hipotesis ( $H_1$ ) yang diajukan terbukti kebenarannya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil Uji Hipotesis dapat dijelaskan bahwa besarnya nilai korelasi  $r$  hitung atau hubungan ( $R$ ) yaitu sebesar  $0,733$ . Harga  $r$  tabel untuk taraf kesalahan  $5\%$  dengan  $n = 31$  diperoleh  $0,355$  dan untuk  $1\% = 0,456$ . Karena harga  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel baik untuk kesalahan  $5\%$  maupun  $1\%$  ( $0,733 > 0,456 > 0,355$ ), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan  $0,733$  antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik yang artinya hipotesis ( $H_1$ ) diterima berdasarkan uji data. Dari output diatas tersebut diperoleh hasil koefisien determinasi ( $R$  Square) sebesar  $0,537$  yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai ( $X$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) adalah sebesar  $53,7\%$ . Ini berarti pengaruh variabel kinerja pegawai ( $X$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) adalah besar/signifikan, sisanya yaitu  $46,3\%$  ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.
2. Selanjutnya berdasarkan tabel Coefficients<sup>a</sup> yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficients<sup>a</sup> diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 <$  dari  $0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) dalam penelitian ini dapat dibuktikan kebenarannya. Kemudian berdasarkan nilai  $t$  hitung maka dapat diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $5,795 >$   $t$  tabel sebesar  $2.04523$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai ( $X$ ) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan ( $Y$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan publik, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah terjawab dan hipotesis ( $H_1$ ) yang diajukan terbukti kebenarannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Rivai, dan Basri. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soeprihanto, John. 2009. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta:BPFE.
- Srimulyo. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014* tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 1 ayat (6).