

---

## **Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara**

**Ester Silvyana Siburian <sup>1</sup>**

**Ronny Gosal <sup>2</sup>**

**Donald K. Monintja <sup>3</sup>**

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Responden penelitian adalah sebanyak 50 orang yaitu pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak dan masyarakat Kelurahan Sinaksak, kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dibantu dengan wawancara secara terstruktur. Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan bantuan *software* pengolah data SPSS versi 25 dan Microsoft Excel. Dalam metode penelitian ini, teknik analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis yaitu analisis korelasi sederhana. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh besarnya nilai koefisien ( $R^2$ ) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% di tentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Selanjutnya kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dibuktikan dengan hasil  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel yaitu  $t$ -hitung 51.168  $>$   $t$ -tabel 2.010.

**Kata Kunci : Pengaruh, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan**

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

<sup>3</sup>Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

## Pendahuluan

Tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada publik/masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai “pelayan publik” (*Public Servant*) (Istianto, 2011:121).

Parasuraman dalam Istianto (2011:123) mendefinisikan kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Wexley dan Yuki (2000:97) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain adalah disiplin kerja dan motivasi. Disiplin kerja diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang bagus, dengan disiplin pegawai akan berusaha untuk melakukan pekerjaan semaksimal mungkin dan kinerja yang dihasilkan menjadi lebih bagus. Dan motivasi juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Dengan motivasi pegawai akan mendorong pegawai untuk melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin

tinggi tingkat motivasi seorang pegawai maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.

Dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pegawai pemerintah Indonesia telah memberikan suatu regulasi dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 tentang “Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil”. Pegawai Negeri Sipil sebagai aparat pemerintah dan abdi masyarakat diharapkan selalu siap sedia menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan baik, namun realitanya sering terjadi dalam suatu instansi pemerintah, para pegawainya melakukan pelanggaran yang menimbulkan ketidakpastian kinerja pegawai yang bersangkutan.

Saat ini masyarakat membutuhkan perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik, karna kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan masyarakat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara dituntut untuk mewujudkan kualitas kinerja pegawai. Namun berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti, masih kurangnya kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya.

Menurut prasurvei yang dilakukan oleh peneliti bahwa permasalahan kinerja

pegawai negeri yang belum maksimal masih banyak ditemui. Hal tersebut tentunya mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sinaksak. Hasil pra survey menunjukkan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi pegawai Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu: masih ada pegawai yang datang tidak tepat waktu pada saat jam masuk kerja; kurangnya ketanggapan pegawai membantu masyarakat dalam pengurusan surat-surat; kurangnya kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan seperti kecermatan dalam proses melayani masyarakat, keramahan-tamahan petugas sebagai penyedia layanan, dan empati sikap tegas dalam menjalankan pelayanan; minimnya kualitas sarana dan prasarana seperti kursi, meja, komputer yang harus memadai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak. Hal ini menunjukkan kurang sadarnya Pegawai Negeri Sipil di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun akan tugas-tugasnya sebagai abdi masyarakat.

## Tinjauan Pustaka

### Konsep Kinerja Pegawai

Istilah kinerja merupakan sebagai terjemahan dari istilah "*performance*". Menurut Kane (Sedarmayanti, 2001), kinerja bukan merupakan karakteristik seseorang, seperti bakat atau kemampuan, tetapi merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata. Kinerja dalam kaitannya dengan jabatan diartikan sebagai hasil yang dicapai yang berkaitan dengan fungsi jabatan dalam periode waktu tertentu.

Menurut Amstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2011) mendefinisikan kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan mempunyai hubungan

kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Kemudian menurut Kusriyanto dalam buku Mangkunegara (2006:9) mendefinisikan kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Menurut Dessler (2006: 87) berpendapat kinerja (prestasi kerja) pegawai adalah prestasi aktual karyawan di bandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya. Menurut Boudreau dan Milkovich (1997) mengungkapkan bahwa kinerja karyawan merupakan tingkatan dimana karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan.

### Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas menurut Tjiptono (2000:4) adalah suatu kondisi yang dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan, sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Moenir (2002:204) mengemukakan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu, sehingga kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat**

Menurut Istianto (2011:117), untuk menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif pihak pelayanan harus mampu memenuhi enam prinsip utama, yaitu :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas strategi bisnis, alat dan teknik strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran

dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan instansi untuk mencapai visinya.

4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas
5. Komunikasi Universitas Sumatera Utara Strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan stakeholder perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah atau masyarakat umum.
6. Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*) Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek penting dalam strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikankontribusi besar bagi pelanggan yang dilayani.

### **Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- b. *Realibility* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiviness* (ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat

- dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  - e. *Emphaty* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

**Kerangka Berpikir**

Kerangka pemikiran merupakan suatu model yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah penelitian yang dilandasi konsep-konsep dan teori yang relevan.

Menurut Amstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2011) mendefenisikan kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

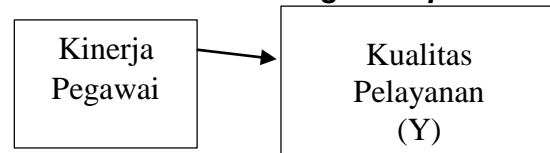
Kinerja pegawai merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh karena itu instansi pemerintah perlu menerapkan tata cara pelayanan, disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai maka akan berdampak pada pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun dapat dilihat dari beberapa indicator seperti ketepatan waktu para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik, kehadiran pegawai, dengan kehadiran pegawai maka pemberian layanan kepada masyarakat akan lebih efektif, serta sikap kooperatif pegawai, dengan sikap baik dan taat sesuai dengan aturan yang ada karena bila pegawai taat aturan maka tujuan yang hendak dicapai akan berjalan dengan baik.

Apabila indikator kinerja pegawai dapat dipenuhi maka akan berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) yaitu

*tangible* (berwujud) kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, *reability* (kehandalan) kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, *responsiviness* (ketanggapan) kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, *Assurance* (jaminan) kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat, *Emphaty* (empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat.

**Gambar 1. Kerangka Berpikir**



**Hipotesis**

Hipotesis merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari landasan teori dan penelitian terdahulu, serta merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang diteliti, dimana jawaban itu masih bersifat lemah, dan perlu dilakukan pengujian secara empiris kebenarannya. Hipotesis menurut Arikunto (1998:183) adalah pernyataan mengenai suatu hal yang harus diteliti kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan anggapan sementara yang bersifat sebagai pedoman untuk mempermudah jalannya penelitian. Didalam penelitian ini penulis merumuskan hipotesis kerja yaitu kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun

**Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode penelitian survei dengan menggunakan pendekatan analisis data kuantitatif. sampel yang digunakan oleh peneliti adalah 50 orang yaitu 18 orang pegawai di kantor Kelurahan Sinaksak dan 32 orang masyarakat dari 10 lingkungan yang ada di Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel bebas (X) dan variabel

terikat (Y) dimana variabel bebas dalam penelitian adalah Kinerja Pegawai dan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan. Variabel Terikat (*Dependent Variable*). Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel lainnya (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (Y). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Pada pengujian validitas ini akan diuji apakah setiap item yang diukur tersebut valid (sah) untuk dijadikan sebagai alat ukur. Menurut Umar (2003), uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Jika menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data, kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Instrument yang valid dapat diartikan bahwa alat untuk mengetahui besarnya kontribusi atau besarnya pengaruh dimensi-dimensi kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara (Y) digunakan analisis determinasi dengan cara mengkwadratkan nilai koefisien korelasi yaitu  $(r)^2$ .

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan keputusan sebagai berikut :

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Rumus korelasi variabel Pearson:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = menunjukkan indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan

$n$  = banyaknya sampel

$\sum X$  = jumlah skor item

$\sum Y$  = jumlah skor total

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Uji Parsial (Uji T). Menurut Sugiyono (2018:223) Uji T merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Rancangan pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui korelasi dari kedua variabel yang diteliti, dimana derajat signifikansi yang digunakan adalah  $\alpha = 0,05$ .

### Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan lapangan, dengan tujuannya yaitu untuk memperoleh informasi terkait pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun. Sehingga peneliti bisa mendapatkan data sementara dan dilanjutkan dalam angket penelitian dan yang menjadi sasaran utamanya yaitu pegawai kelurahan dan masyarakat setempat. Angket penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert, dimana baik variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) memiliki lima kategori dan pembobotan nilai yakni Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2, dan Sangat Tidak Setuju = 1.

Dari penelitian yang telah dilakukan, hasil jawaban responden berdasarkan variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Berdasarkan Variabel Kinerja Pegawai (X) menurut Mathis dan Jackson (2006:378)

##### a. Kuantitas Hasil Kerja

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi kuantitas hasil kerja. Kuantitas

merupakan jumlah dari hasil kerja yang diselesaikan oleh pegawai.

Dalam kuantitas terdapat indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai, berdasarkan hasil pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan langsung bahwa kuantitas hasil kerja pegawai yaitu mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Kuantitas hasil kerja yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan sudah dilakukan sebagai wujud penerapan kinerja pegawai. Dalam artian kuantitas hasil kerja terkait kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak sudah cukup berjalan dengan baik.

b. Kualitas Hasil Kerja

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untu mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi kualitas hasil kerja. Kualitas adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai yang sesuai dengan syarat-syarat ketentuan.

Berdasarkan hasil penelitian, indikator kualitas hasil kerja pada Kantor Kelurahan Sinaksak masuk dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan langsung bahwa kualitas hasil kerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak yaitu mampu menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki pegawai, namun masih terdapat kurangnya sikap ramah tamah pegawai saat memberikan pelayanan.

c. Ketepatan Waktu

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untu mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi ketepatan waktu. Ketepatan waktu adalah ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan.

Dalam ketepatan waktu terdapat indikator yang mempengaruhi kinerja pegawai, berdasarkan hasil pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan langsung bahwa ketepatan waktu pegawai yaitu menerapkan disiplin yang tinggi,

memberikan pelayanan yang baik dan mampu menyelesaikan tugas sesuai waktu. Kuantitas hasil kerja yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan sudah dilakukan sebagai wujud penerapan kinerja pegawai. Dalam artian ketepatan waktu terkait kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak sudah cukup berjalan dengan baik.

d. Kehadiran ditempat Kerja

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untu mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi kehadiran. Kehadiran adalah kehadiran pegawai sesuai dengan aturan atau tata tertib yang berlaku dalam organisasi.

Kantor Kelurahan Sinaksak masih menerapkan system absensi secara manual. Pada indikator ini dimana masih ada pegawai yang pulang kerja tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh kantor. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kehadiran pada Kantor Kelurahan Sinaksak masuk dalam kategori sudah cukup baik.

e. Sikap Kooperatif

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untu mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi sikap kooperatif. Sikap kooperatif adalah sikap bekerja sama dengan baik dan taat sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam organisasi.

Berdasarkan hasil pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan langsung bahwa kualitas hasil kerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak dimana setiap pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan secara cepat yaitu mampu melakukan kerjasama. Dalam artian sikap kooperatif terkait kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak sudah cukup berjalan dengan baik.

**2. Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan (Y) menurut Parasuraman (dalam Tjiptono, 2011 : 174)**

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untu mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari

segi bukti fisik. Bukti fisik meliputi kewujudan, seberapa baik physical evidence yang ada pada layanan seperti ruang pelayanan dan penampilan petugas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data berupa kuesioner dan pengamatan langsung bahwa kualitas hasil kerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak dimana memiliki ruangan kantor yang bersih akan tetapi penyediaan fasilitas atau sarana dan prasarana, dapat dikatakan masih kurang atau belum memadai.

b. *Reliability* (Reliabilitas)

Reabilitas merupakan kehandalan yaitu seberapa konsisten perusahaan memberikan kualitas seperti yang dijanjikan kepada pelanggan dan kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah layanan.

Dari hasil penelitian, indikator reabilitas cukup berjalan dengan baik yang dijabarkan dalam beberapa instrumen yaitu; pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pegawai memberikan informasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. *Assurance* (Jaminan)

Indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi jaminan. Assurance (jaminan) meliputi Kejelasan prosedur pelayanan dan pemberian pelayanan tidak diskriminatif.

Dalam hasil penelitian, indikator jaminan masuk dalam kategori baik dimana dapat dikatakan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik sehingga kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Sinaksak dikategorikan baik.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi daya tanggap. Daya tanggap meliputi

kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dan pemberian informasi.

Dalam hasil penelitian, indikator daya tanggap masuk dalam kategori baik dimana dapat dikatakan bahwa kesediaan pegawai yang membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan.

e. *Empathy* (Empati)

Indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari segi empati. Empati meliputi keramahan petugas dan kemauan mendengarkan keluhan.

Dalam hasil penelitian, indikator empati masuk dalam kategori baik dimana dapat dikatakan bahwa pegawai selalu berusaha untuk memahami kebutuhan masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai sudah baik yaitu dengan menanyakan keadaan masyarakat tentang apa yang masih dibutuhkan masyarakat.

Hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 50 responden, maka dalam penelitian ini terdiri dari variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y). Sebagaimana dikemukakan di atas bahwa uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu "bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun.

Hasil penelitian ini berdasarkan hasil analisis regresi penelitian sederhana yaitu untuk menguji pola hubungan atau pengaruh dari variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun didapat persamaan regresi linear  $Y = 3.129 + 1.019 (X)$ . Pada persamaan regresi tersebut jelas koefisien arah regresi bertanda positif yaitu  $b = 1,019$ . Nilai koefisien variabel Kinerja Pegawai sebesar 3, .129 ini mempunyai pengertian bahwa hubungan pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun ialah positif dengan pola perkembangan sebesar 1 : 1,019 yang artinya apabila variabel independent kinerja pegawai mengalami



kenaikan sebesar 1 skala maka variabel dependent kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 1,019. Kinerja Pegawai dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, dalam artian bahwa makin tinggi/baik kinerja pegawai maka akan semakin tinggi/baik tingkat kualitas pelayanan. Nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,982 memiliki makna bahwa kinerja pegawai memiliki daya pengaruh sebesar 98,2% terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, dapat dikatakan bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun sebesar 98,2% ditentukan/dipengaruhi oleh kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 1,8% di tentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kemudian berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). berdasarkan nilai t, hasil uji hipotesis (T) dimana diketahui nilai t Hitung sebesar  $51.168 > t$  Tabel 2.010 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) atau hipotesis diterima.

## Penutup

### Kesimpulan

1. Variabel kinerja pegawai yang diukur berdasarkan kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, kehadiran di tempat kerja, dan sikap kooperatif. Dalam variabel kinerja pegawai masih ada didapat kekurangan pada indikator kualitas pelayanan dimana pegawai melaksanakan tugas/pekerjaan dengan tepat waktu, teliti dan rapi, namun masih terdapat kurangnya sikap ramah tamah pegawai saat memberikan pelayanan dan terdapat pada indikator kehadiran di tempat kerja masih ada pegawai yang pulang kerja tidak sesuai dengan

waktu yang telah ditetapkan oleh kantor. Hasil identifikasi variabel kinerja pegawai dapat dikategorikan sudah cukup baik.

2. Variable kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dalam variable kualitas pelayanan masih terdapat kekurangan pada indikator bukti fisik (tangibles) dimana sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun masih belum memadai dan dapat dikatakan sudah layak untuk diganti dengan unit yang baru. Hasil identifikasi variable kualitas pelayanan dapat dikategorikan sudah cukup baik.

3. Variable kinerja pegawai yang diolah menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 25, dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif. Apabila kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sinaksak semakin ditingkatkan, maka akan mendorong peningkatan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun. Dan dengan demikian hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu adanya pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan dapat diterima. Jadi, semakin baik pelaksanaan kinerja pegawai yang dijalankan, maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan.

### Saran

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai maka disarankan agar pimpinan Kantor Kelurahan melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Pemerintah kelurahan sebaiknya meningkatkan sumber daya pendukung yaitu sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten

- Simalungun, untuk menunjang pelaksanaan program yang lebih baik
3. Pegawai Kelurahan dapat memperhatikan setiap tugas/pekerjaan secara profesional sehingga dapat terlaksana tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing.

#### Daftar Pustaka

- A. Parasuraman, V. A. (2011). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Service Quality*, 2015-220.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bambang Supomo & Nur Indriantoro. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua. Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Mathis, Robert L dan John H Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Milkovich dan Boudreau. 1997. *Performance Management*. Alih Bahasa: Surya Drama, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir H. A. S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira.
- Mulyadi dan Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta; cetakan kesembilan.
- Poltak Pardamean Simarmata, Doris Yolanda Saragih, Hengki Mangiring Parulian Simarmata 2020. "Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar di Kabupaten Simalungun" (*Jurnal EK & BI*, Volume 3, No. 1 Juni 2020).
- Tissy. J. P. Supit, John. R. E. Tampi, Very. Y. Londa 2015. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon". (*Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XVII September – Oktober 2015*).
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Andi
- Sedarmayanti. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Penerbit Bandar Maju.
- Singaraja & Sofian E. 2006. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES: Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei* (Editor), LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wexley, Kenneth, N dan Yuki, Gary, terjemahan Muh Shobaruddin. 2000. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

#### Sumber Lain:

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP.M.PAN/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun  
2010 tentang *Peraturan Disiplin  
Pegawai Negeri Sipil*  
Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019  
tentang *Penilaian Kinerja Pegawai  
Negeri Sipil (PNS)*