

**PENGARUH TUNJANGAN KINERJA DAERAH (TKD)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(Suatu Studi Pada Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara)**

**Hariyati Ramli
Burhanuddin Kiyai
Joorie M. Ruru**

Abstract: This study aimed to "analyze the influence of regional performance benefits to public service in the City Health Office Ternate North Maluku province" to explain Effect Benefit performance of Regional Against Public Service is the allowance given to servants which is a function of the successful implementation of bureaucratic reforms and based the gains of the Civil Servants in line with the achievement of the organization's performance in which the Servant of the work. Therefore, the individual performance benefits Servants may increase or decrease in line with the increase or decrease in performance measured by Key Performance Indicators Instansi.

Based on the characteristics of the issues raised in this study, the approach used by the application of the relevant quantitative descriptive method (Nazir 1988; Koentjaraningrat, 1997); and ekplanatoris survey (Vredenburg, 1981: 41). This is possible because in addition to this study want to uncover problems that are actual and factual, it also aims to find circuit / influence of one factor or symptoms by a factor or other symptoms. According Vredenburg (1981: 41), that the explanatory survey method is a method used to test a hypothesis or, more generally, to explain the relationships between variables.

Presidential Regulation No. 81 Year 2010 concerning the Grand Design Reforms 2010-2025 mandates entire Ministries / Agencies and Local Government to conduct bureaucratic reform. Ministries / Agencies and Local Government has awarded bureaucratic reform in the form of performance benefits.

Results of the assessment of the program and activities of the bureaucratic reform Ministry / Agency which conducted the National Bureaucracy Reform Team (TRBN) used by the Ministry of Finance for consideration in the calculation of the amount of allowances of performance and are used in the process of determination of the amount approved in the Meeting KPRBN performance benefits. Furthermore, the amount of allowances of performance after approval OPR determined by Presidential Decree. Referring to the respondents' assessment of the two elements of the quality of public services at the City Health Office of Ternate, was not much different, but when observed more evidently ratings higher than the employee element of the community assessment service users.

Keywords: Effect of Local Perf

PEMBAHASAN

Dewasa ini tumbuh dan berkembang berbagai tuntutan terhadap pelayanan, sebagai refleksi dari kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Bentuk pelayanan yang diinginkan tidak lagi terbatas pada sektor domestik, tetapi telah berkembang kepada sektor publik.

Seiring dengan bergulirnya era globalisasi, kancah persaingan dunia dalam

berbagai ruang dan waktu mengalami peningkatan tajam. Sementara itu, dalam wacana organisasi publik, pengaruh gelombang globalisasi dan reformasi, mengarah pada efisiensi dan restrukturisasi manajemen, serta pada tingkat tertentu mengalami privatisasi, bahkan, tuntutan tersebut mengarah pada paradigma merekayasa kembali birokrasi, layaknya badan usaha swasta. Dipihak lain, tuntutan

akan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat semakin menguat.

Fakta empiris ini mengharuskan administrasi pemerintahan tidak bisa tertinggal jauh. Birokrasi pemerintah yang dimotori oleh Pegawai Negeri Sipil tidak bisa tinggal diam. Mereka harus bangkit, mempersiapkan diri dengan sebaik-baiknya untuk merespons tuntutan kemajuan jaman secara cepat, sehingga mengarah pada terciptanya sosok aparatur pemerintah yang profesional, beretika, berwibawa serta efektif dan produktif dalam menunaikan tugas dan tanggung jawabnya, serta dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkualitas. Kualitas pelayanan yang bermutu dan memuaskan, kini tidak bisa lagi dihindari oleh organisasi publik.

Kinerja birokrasi pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan kinerja Birokrasi memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi politik. Dalam kehidupan ekonomi, perbaikan kinerja birokrasi akan bisa mempengaruhi iklim investasi yang amat diperlukan dalam mengakselerasi pembangunan di daerah. Sedangkan dari sisi politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan memiliki implikasi luas, terutama untuk memperbaiki tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Oleh karena itu, pemberian TKD kepada setiap pegawai merupakan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Daerah, sehingga kepercayaan masyarakat dan dunia usaha kepada pemerintah akan tumbuh guna meningkatkan aktivitas ekonomi daerah yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah.

Kebijakan TKD telah diterapkan oleh pemerintah Daerah Provinsi Maluku Utara, khususnya di Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara, namun sejauh ini belum nampak peningkatan kualitas pelayanan publik yang signifikan. Hal ini

diindikasikan dengan banyaknya masyarakat pengguna layanan yang mengeluh atas kualitas pelayanan yang mereka terima. Keluhan masyarakat berkaitan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, adanya biaya tambahan dan waktu pelayanan yang tidak menentu.

Dalam konteks inilah penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi sarjana strata satu (S-1) dengan mengangkat judul : **PENGARUH TUNJANGAN KINERJA DAERAH (TKD) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK** (Suatu Studi Pada Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara)

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka pendekatan kuantitatif relevan digunakan dengan penerapan metode deskriptif (Nazir 1988; Koentjaraningrat, 1997); dan ekplanatoris survai (Vredenburg, 1981 : 41). Hal ini dimungkinkan karena di samping penelitian ini ingin mengungkap masalah-masalah yang bersifat aktual dan faktual, juga bertujuan untuk mencari hubung/pengaruh antara satu faktor atau gejala dengan faktor atau gejala lainnya. Menurut Vredenburg (1981 : 41), bahwa metode eksplanatoris survai adalah metode yang digunakan untuk menguji suatu hipotesis atau lebih umum lagi menjelaskan hubungan-hubungan antar variabel-variabel.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006) populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2002).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, sesuai hasil prasarvei berjumlah 46 orang pegawai.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2002). Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka sampel yang diambil menggunakan teknik purposive random sampling yakni pengambilan sampel yang dilakukan secara acak sederhana tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu secara sengaja.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini, dimaksudkan untuk memperoleh data atau keterangan mengenai obyek dengan jalan mengambil sebagian atau keseluruhan dari populasi. Sampel yang diambil diharapkan dapat memberikan gambaran dari keadaan populasi yang sebenarnya. Mengingat besar populasi pegawai hanya 66 orang (tidak termasuk Kepala dan Sekretaris Dinas), artinya berada dibawah 100, maka besar sampel sama dengan besar populasi, yakni sebanyak 66 orang pegawai untuk kelompok n_1 , sedangkan sampel masyarakat pengguna layanan ditetapkan secara purposive sebanyak 66 orang untuk kelompok n_2 . Dengan demikian jumlah keseluruhan sampel responden sebanyak 132 orang, yang sifatnya sampel berpasangan, yakni pelaksana/petugas pelayanan atau pegawai (n_1) akan dimintai pendapatnya tentang Tunjangan Kinerja Daerah dan kualitas pelayanan publik, sementara unsur masyarakat pengguna layanan (n_2) akan dimintai pendapatnya tentang kualitas pelayanan publik yang mereka terima dari petugas pemberi layanan.

C. Variabel dan Desinisi Operasional

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari dua perangkat variabel, yaitu :

1. Variabel Bebas (X) : Tunjangan Kinerja Daerah (TKD)
2. Variabel terikat (Y) : Pelayanan publik.

Kedua variabel tersebut, secara konseptual dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Tunjangan Kinerja daerah (X) didefinisikan sebagai tunjangan yang diberikan kepada Pegawai Negeri (daerah) yang merupakan fungsi dari keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi, yang dalam hal ini adalah Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara dan didasarkan pada capaian kinerja Pegawai Negeri tersebut yang sejalan dengan capaian kinerja organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Maluku Utara dimana Pegawai Negeri (daerah) tersebut bekerja. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu :
 - a. Persyaratan yang telah dipenuhi pegawai dalam menerima TKD;
 - b. Besarnya tunjangan yang diterima pegawai sesuai golongan/jabatan;
 - c. Ketepatan waktu menerima tunjangan;
 - d. Tingkat kecukupan dalam memenuhi kebutuhan pegawai;
 - e. Manfaat yang diperoleh individu pegawai atas penerimaan TKD
 - f. Pengaruh penerimaan TKD terhadap semangat kerja pegawai.

2. Kualitas Pelayanan Publik (Y), didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan masyarakat (pelanggan). Bila layanan yang diterima/dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan/tuntutan pelanggan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan publik diukur dari : keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Mengingat pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif, maka instrumen utamanya adalah kuesioner (daftar pertanyaan penelitian) dan dibantu dengan panduan wawancara (*interview guide*) untuk menjangkit data primer dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden terpilih dan diminta untuk mengisi/menjawab secara benar dan jujur.

Kuesioer tersebut disusun berdasarkan skala Likert yang konstruksi butir itemnya disusun dalam bentuk pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (tak *favorable*). Masing-masing item terdiri dari lima opsi (pilihan jawaban), yang masing-masing opsi diberikan skor 5,4,3,2,1 untuk pernyataan positif dan 1,2,3,4,5, untuk pernyataan negatif. Untuk menjangkit data sekunder digunakan teknik penelitian dokumenter.

Semua data dikumpulkan melalui teknik survei dan observasi langsung (lapangan).

E. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data interval dan bersumber dari kelompok responden yang berbeda, yakni dari aparatur pemerintah/pegawai Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara dan dari masyarakat penerima layanan publik. Oleh karena itu, teknik-teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, terdiri dari :

1. Analisis tabel frekuensi (analisis persentase), digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian;
2. Analisis korelasi *product moment* digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar variabel sekaligus menghitung besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui koefisien determinasi (r^2).

Untuk memperoleh Koefisien Korelasi Linear Sederhana (KKLS), maka perlu diselesaikan persamaan sebagai berikut :

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

Keterangan :

- | | | |
|------------|---|-------------------------------------|
| r_{xy} | = | Koefisien korelasi variabel X dan Y |
| $\sum X$ | = | Jumlah skor variabel bebas (X) |
| $\sum Y$ | = | Jumlah skor variabel terikat |
| $\sum XY$ | = | Jumlah skor variabel X dan Y |
| n | = | Jumlah responden |
| $\sum X^2$ | = | Jumlah kuadrat skor variabel X |

$$\sum Y^2 = \text{Jumlah kuadrat skor variabel Y}$$

Nilai koefisien korelasi terletak antara $-1 \leq r_{xy} \leq 1$. Nilai r_{xy} yang bertanda positif menunjukkan korelasi X dan Y positif. Sebaliknya nilai r_{xy} yang bertanda negatif menunjukkan korelasi X dan Y negatif. Sedangkan untuk r_{xy} yang bernilai 0, menunjukkan tidak adanya korelasi antara X dan Y. Korelasi dikatakan positif bila kenaikan/penurunan nilai variabel bebas (X) akan menyebabkan kenaikan/penurunan variabel terikat (Y). Sebaliknya korelasi dikatakan negatif, bila kenaikan/ penurunan nilai variabel bebas (X) akan menyebabkan penurunan/kenaikan pada nilai variabel terikat (Y).

- Analisis regresi sederhana untuk mengukur hubungan fungsional antara variabel (X dengan Y) sekaligus menguji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya, dengan menyelesaikan persamaan regresi linear sederhana :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

- a = nilai konstant (harga Y, dimana X = 0)
- b = koefisien regresi
- X = nilai variabel bebas
- Y = nilai variabel tergantung
- n = jumlah responden

Untuk mencari nilai koefisien a dan b digunakan rumus sebagai berikut :

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

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{n}$$

- Untuk menguji signifikansi hubungan antara dua variabel (uji hipotesis), maka nilai koefisien korelasi (r-hitung) langsung dikonsultasikan dengan nilai kritik r (r-tabel) pada taraf signifikansi 1% dengan derajat kebebasan (dk) = n.
- Aturan penerimaan Hipotesis : Hipotesis dinyatakan dapat diterima apabila hasil uji menunjukkan signifikan pada taraf uji 1 % ($\alpha : 0,01$).
- Semua analisis statistik dibantu dengan perangkat komputer melalui aplikasi program SPSS versi 20 for window.

A. Deskripsi Data

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu penulis mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, secara berurutan, sebagai berikut :

1. Tunjangan Kinerja Daerah

Tunjangan Kinerja daerah (X) didefinisikan sebagai tunjangan yang diberikan kepada Pegawai Negeri (daerah) yang merupakan fungsi dari keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi, yang dalam hal ini adalah Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara dan didasarkan pada capaian kinerja Pegawai Negeri tersebut yang sejalan dengan capaian kinerja organisasi Dimas Kesehatan Provinsi Maluku Utara dimana Pegawai Negeri (daerah) tersebut bekerja. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu :

- Persyaratan yang telah dipenuhi pegawai dalam menerima TKD;
- Besarnya tunjangan yang diterima pegawai sesuai golongan/jabatan;
- Ketepatan waktu menerima tunjangan;

- d. Tingkat kecukupan dalam memenuhi kebutuhan pegawai;
- e. Manfaat yang diperoleh individu pegawai atas penerimaan TKD
- f. Pengaruh penerimaan TKD terhadap semangat kerja pegawai.

Mengacu pada indikator-indikator variabel Tunjangan Kinerja daerah (X), selanjutnya dijabarkan ke dalam Daftar Pertanyaan (kuesioner) sebanyak 6 (enam) butir pertanyaan kemudian disebarikan kepada 66 responden pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Ternate. Setelah daftar pertanyaan dikumpulkan kemudian diolah/ditabulasi dengan mengikuti prosedur/langkah-langkah sebagai berikut :

Rentang : Skor tertinggi di kurangi skor terendah

$$(30 - 15 = 15)$$

Kelas/Kategori : 3 (tiga)

Panjang kelas (P) : Rentang dibagi

kelas/kategori (15 : 3 = 5)

Berdasarkan aturan diatas, dan dengan digunakan data hasil penelitian (lampiran 1) diperoleh hasil distribusi data variabel Tunjangan Kinerja daerah (X) bagi pegawai Dinas Kesehatan Kota Ternate menurut jawaban responden sebagaimana dapat dilihat.

Dari distribusi jawaban responden unsur pegawai Dinas Kesehatan Kota Ternate pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa lebih dari separuh (54,5%) dari 66 orang responden pegawai menyatakan bahwa mereka menerima Tunjangan Kinerja daerah (TKD) berada pada kategori “sedang” atau menengah, sementara sebesar 24,2 % responden lainnya menyatakan bahwa mereka menerima TKD masih berada pada kategori “rendah”, sedangkan sisanya sebesar ± 21,2% telah berada pada kategori “tinggi” dalam hal menerima TKD.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik (Y), didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan masyarakat (pelanggan). Bila layanan yang diterima/dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan/tuntutan pelanggan.

Mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan publik, selanjutnya dijabarkan ke dalam daftar pertanyaan penelitian (kuesioner) sebanyak 20 butir pertanyaan, kemudian disebarikan kepada 66 responden pegawai (n_1) dan 66 responden masyarakat pengguna layanan (n_2).

Setelah data dikumpulkan kemudian diolah/ditabulasi dengan mengikuti prosedur/langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Responden Unsur Pegawai (n_1)

Rentang : Skor tertinggi di kurangi skor terendah

$$(72 - 53 = 19)$$

Kelas/Kategori : 3 (tiga)

Panjang kelas (P) : Rentang dibagi

kelas/kategori

$$(19 : 3 = 6,3 \text{ dibulatkan } 6)$$

Bertolak dari aturan diatas, dengan menggunakan data hasil penelitian (lampiran 1) diperoleh hasil distribusi data variabel kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kota Ternate, menurut jawaban responden dari unsur Pegawai (n_1), sebagaimana. Persentase Kualitas Pelayanan Publik Menurut Responden

Masyarakat. Mengacu pada penilaian responden dari kedua unsur tentang kualitas pelayanan publik pada Dinas Kesehatan Kota Ternate, ternyata tidak jauh berbeda, namun apabila diamati lebih lanjut ternyata penilaian unsur pegawai lebih tinggi dibanding penilaian unsur masyarakat pengguna layanan. Hal ini dapat diamati pula dari skor rata-rata kualitas pelayanan publik antara kedua unsur responden, maka dari unsur masyarakat pengguna layanan ternyata lebih rendah dibanding penilaian kualitas pelayanan publik dari unsur pegawai dengan perbandingan $Y_{n1} = 63,52$ atau dalam skala ideal pengukuran sebesar 63.52 %, sementara skor rata-rata kualitas pelayanan publik dari unsur masyarakat pengguna layanan (Y_{n2}) = 62,09 atau 62,09 %.

Perbandingan Skor variabel Kualitas Pelayanan Publik Antara Responden Unsur Pegawai dengan Masyarakat Pengguna layanan, mengindikasikan bahwa secara umum, responden menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai Dinas Kesehatan Kota Ternate berada pada kategori “sedang”, yakni sebesar 43,9% dari 132 responden. Apabila dicermati dari masing-masing unsur responden, ternyata terdapat perbedaan yang cukup signifikan, di mana unsur pegawai menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang mereka berikan kepada masyarakat pengguna layanan masih berada pada kategori “sedang” sebesar 47 %, sementara unsur masyarakat pengguna layanan hanya sebesar 40,9 % pada kategori “sedang”, dan pada kategori “tinggi” dari unsur pegawai telah mencapai sebesar 37,9 %, sementara unsur masyarakat menilai terkategori “tinggi” hanya mencapai sebesar 30,3 %. Hal ini dapat dipahami karena responden unsur pegawai cenderung subyektif dalam memberikan penilaian, sementara responden unsur masyarakat penerima jasa layanan “kurang” merasa puas atas

pelayanan yang diberikan oleh pegawai, baik dari sisi waktu layanan, biaya dan keramah-tamahan petugas pelayan.

B. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini berbunyi “Pemberian tunjangan kinerja daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara”. Perhitungan analisis regresi sederhana pada variabel kualitas pelayanan publik atas pemberian tunjangan kinerja daerah (TKD) menghasilkan koefisien arah regresi b sebesar 0,941 dan konstanta a sebesar 43,018. Dengan demikian, bentuk pengaruh antara kedua variabel tersebut dapat digambarkan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 43,018 + 0,941 X$.

Sebelum digunakan untuk melakukan prediksi, persamaan regresi tersebut harus memenuhi syarat kelinieran dan keberartian. Untuk uji linieritas regresi digunakan metode “tangan bebas” yang divisualisasikan.

Distribusi data pada Gambar 4, menunjukkan bahwa data variabel Y hasil pengamatan mengikuti atau berada disekitar garis Y prediksi, mulai dari kiri bawah naik secara diagonal ke kanan atas. Hal ini menunjukkan bahwa persamaan prediksi $\hat{Y} = 43,018 + 0,941 X$ berpola linear positif.

Berdasarkan hasil uji linieritas dan keberartian regresi tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi $\hat{Y} = 43,018 + 0,941X$ berpola linear positif dan sangat signifikan pada taraf uji 1 %. Persamaan regresi ini mengandung makna bahwa ketika pemberian tunjangan kinerja daerah (TKD) ditingkatkan sebesar 1 satuan per unit, maka kecenderungan kualitas pelayanan publik turut mengalami peningkatan sebesar $\pm 0,941$ satuan per unit pada konstanta 43,018. Dengan demikian, pengaruh variabel pemberian TKD terhadap kualitas pelayanan publik ditunjukkan

melalui model persamaan $\hat{Y} = 43,018 + 0,941X$. Sementara itu, kuatnya keterkaitan/derajat korelasi antara pemberian tunjangan kinerja daerah (TKD) dengan kualitas pelayanan publik ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar $r_{yx} = 0,858$.

Selanjutnya, uji keberartian koefisien korelasi dilakukan dengan menerapkan statistik-t (uji-t) diperoleh harga t_{hitung} sebesar 13,378, sementara harga t_{tabel} pada taraf nyata $\alpha = 0,01$ dengan derajat kebebasan $(n-2) = 64$, didapat sebesar 2,660. Hasil ini mengindikasikan bahwa harga $t_{erhitung}$ jauh lebih besar dari harga t_{tabel} ($13,378 > 2,660$) pada tingkat konfidensi 99%. Untuk lebih jelasnya mengenai kuatnya keterkaitan antara pemberian tunjangan kinerja daerah (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) dapat disimak melalui Tabel 5.

C. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis distribusi frekuensi variabel tunjangan kinerja daerah (TKD) berada pada kategori “sedang” yaitu 54,5 %, yang diikuti oleh kategori “rendah” sebesar 24,2 % dan kategori “tinggi” sebesar 21,2 %. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik berada pada kategori “sedang”, yaitu sebesar 40,9%, yang diikuti oleh kategori “tinggi” sebesar 30,3% dan kategori “rendah” sebesar 28,8%.

Dari hasil analisis regresi sederhana dengan persamaan $\hat{Y} = 43,018 + 0,941X$, dan koefisien korelasi *product moment* dengan r_{yx} sebesar 0,858, dapat teruji hipotesis yang menyatakan “Pemberian tunjangan kinerja daerah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kesehatan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara”, dapat diterima pada taraf signifikansi 1%. Sementara itu, kontribusi faktor tunjangan

kinerja daerah terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 73,7%. Hal ini bermakna bahwa, variasi perubahan kualitas pelayanan publik turut dipengaruhi oleh variasi perubahan faktor pemberian tunjangan kinerja daerah sebesar $\pm 73,7\%$, dan sisanya sebesar $\pm 26,3\%$ turut ditentukan oleh faktor-faktor lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi pemberian tunjangan kinerja daerah, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa kesehatan melalui pegawai/petugas pada Dinas Kesehatan Kota ternate.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai jawaban akhir dari permasalahan penelitian sekaligus menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik antara lain sebagai berikut :

1. Secara umum, rata-rata responden menilai bahwa pemberian tunjangan daerah (TKD) kepada pegawai/petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik berada pada kategori ”sedang”, demikian halnya dengan kualitas pelayanan publik, dimana rata-rata responden menilai masih berada pada kategori “sedang” atau menengah.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan dan berhubungan secara linear positif. Artinya bahwa apabila terjadi perubahan (naik atau turun) pada faktor tunjangan kinerja daerah, maka

akan diikuti oleh perubahan yang terjadi (naik atau turun) pada faktor kualitas pelayanan publik dengan nisbah perkembangan antara 1 berbanding 0,941. Sementara itu besarnya pengaruh faktor pemberian tunjangan kinerja daerah terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 73,7%.

Berdasarkan kesimpulan pada butir 1 dan 2 diatas, maka dapat ditarik kesimpulan akhir bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima keberlakuannya secara empirik sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya.

B. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Diperlukan komitmen yang kuat dari pegawai/petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas sebagai tanggung jawab mereka terhadap besarnya tunjangan kinerja yang mereka terima. Hal ini dapat dicapai melalui pengawasan dari atasan.
2. Pemberian tunjangan kinerja daerah kepada pegawai/petugas pelayanan perlu dilakukan secara selektif dengan memperhatikan prestasi kerja yang telah dicapai oleh pegawai yang bersangkutan dan menghindari perilaku kolusi dan nepotisme dalam pemberian TKD tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Koentjaraningrat. 1997, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta : PT. Gramedia..

Nazir, Mohammad, 1988, *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia..

Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi, 2006, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES.

Sugiarto, Endar. 2003, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka: Jakarta.

Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV. Alfabeta.

Tjiptono, Fandy, 2001, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York