

KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KUA KECAMATAN SOMBA OPU KABUPATEN GOWA

Yani^{1*}, Usman², Sudarmi³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aimed 1) to find out how the performance of employees at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency, 2) to find out how good the quality of service at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency and 3) to find out how the influence employee performance on quality services at the Office of Religious Affairs, Somba Opu District, Gowa Regency. The population and sample in this study amounted to 20 employees, data collection by questionnaire. Data analysis used descriptive analysis and simple linear regression analysis. The results showed that: 1) Employee performance was in good category with process indicators being the most prominent in shaping employee performance at the KUA Somba Opu Office, Gowa Regency, 2) Service quality was in good category with responsiveness indicators being the most prominent in forming service quality at the KUA Somba Opu Office, Gowa Regency, and 3) Employee performance had a positive and significant effect on service quality at the KUA Somba Opu Office, Gowa Regency.

Keywords: *employee performance, service quality*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan 1) untuk mengetahui seberapa baik kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, 2) untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dan 3) untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 20 pegawai, pengumpulan data dengan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kinerja pegawai berkategori baik dengan indikator proses (process) yang paling menonjol dalam membentuk kinerja pegawai pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa; 2) Kualitas pelayanan berkategori baik dengan indikator daya tanggap (responsiveness) yang paling menonjol dalam membentuk kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa; dan 3) Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan

* yani@gmail.com

PENDAHULUAN

Pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kinerja individu dan kelompok. Organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Jika suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut efektif (Jamilah et al., 2019).

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh

instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan (Gamal, 2018).

Pelayanan pemerintah ditujukan untuk melayani masyarakat di berbagai sektor pelayanan publik. Untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah menggolongkan beberapa sektor pelayanan yang dinaungi oleh instansi pemerintahan. Instansi pemerintah ini berbentuk organisasi yang mempunyai sistem yang terstruktur dalam roda kerjanya (Fathoni, 2013).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Tjiptono (2008) menyimpulkan bahwa kualitas layanan

ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pemerintah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistemik (sejak masukan – proses - keluaran hasil/dampaknya), sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsif*, aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya) (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja pegawai. Djati & Ferrinadewi (2004) menemukan bahwa kinerja pegawai dapat ditunjukkan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kinerja pegawai adalah kemampuan pegawai dalam melakukan keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Tjiptono, 2008b). Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuannya, karena

pegawai merupakan penggerak organisasi. Baik buruknya kinerja pegawai merupakan baik buruknya kinerja organisasi.

Kantor Urusan Agama merupakan salah satu tempat penyelenggara sebagian tugas kenegaraan dengan tugas pokok menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang agama. Dalam melaksanakan tugasnya tersebut, maka Kantor Urusan Agama melaksanakan fungsi: menyelenggarakan statistik dan dokumentasi, menyelenggarakan surat menyurat, kearsipan, pengetikan, dan rumah tangga KUA Kecamatan; dan melaksanakan pencatatan nikah, rujuk, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Dirjen Bimas Islam berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Novriyanto, 2017).

Suatu organisasi pemerintahan memerlukan sumber daya manusia yang cakap untuk menunjang keberhasilan visi dan misi organisasinya terutama dalam hal yang berkaitan dengan pelaksanaan program kerjanya. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi publik erat kaitannya dengan pelaksanaan program kerjanya karena

sumber daya manusia ini akan menggerakkan dan memadukan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia segala sumber daya yang dimiliki suatu organisasi tidak akan berguna (Fathoni, 2013).

Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dalam menjalankan peran fungsinya sebagai pemberi pelayanan pencatatan nikah dituntut mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam menjalankan peran dan fungsinya tersebut Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dituntut meningkatkan kinerja pegawainya. Kinerja yang bagus dimiliki oleh pegawai Kantor Urusan Agama maka kualitas pelayanan kepada masyarakat akan meningkat.

Namun berbeda dengan kondisi yang dialami Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa, dalam sebuah observasi awal yang dilakukan ditemukan bahwa masih rendahnya kinerja pegawai di instansi tersebut. Penyebab rendahnya kinerja pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dikarenakan keberadaan sumber daya manusia yang tidak merata baik secara kualitas maupun kuantitas. Terdapat pegawai yang menempati jabatan tetapi

tidak sesuai dengan bidang dan kompetensi yang dimilikinya.

Selain itu, persoalan yang dihadapi Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa masih menemukan adanya proses pelayanan yang kurang memuaskan dan terkesan lambat. Selaian itu, banyak keluhan masyarakat terhadap mutu pelayanan pencatatan nikah berupa tidak tepat waktu dan kelengkapan administrasi yang dimiliki belum lengkap. Hal ini mengindikasikan bahwa belum optimalnya pelayanan publik yang dimiliki Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa.

Mengatasi permasalahan yang dihadapi Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa dengan mengoptimalkan fungsi dan peran pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat, selain itu diperlukan pengembangan sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja pegawai Kantor Urusan Agama yang handal dalam pelayanan publik.

Kinerja berasal kata dari kata “*to perform*” yang mempunyai pengertian “*to do or carry out execute*” yang artinya melakukan, menjalankan, melaksanakan dan “*to execute or*

complete an undertaking” yang artinya melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (Awaluddin & Zulfikar, 2020). Kinerja sering diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai dari aktivitas atau pekerjaan yang dilakukan. Kinerja sering diartikan sama dengan prestasi kerja. Kinerja yang baik adalah hasil kerja yang dapat memenuhi kriteria atau syarat-syarat pekerjaan. Suatu kinerja memiliki ukuran, standar dan kriteria tertentu sesuai dengan jenis pekerjaan (Rama, 2020).

Faktor-faktor kinerja terdiri faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi (Mangkunegara, 2009).

Efektivitas kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintah dibakukan dalam sebuah peraturan yakni Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dan Reformasi Birokrasi

No.15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. Tujuan dari adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Dalam standar pelayanan terdiri dari 2 komponen, yaitu Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) dan Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) (Jamilah et al., 2019).

Teori indikator kinerja yang disampaikan oleh Mahzun (2006) yaitu: a) Indikator masukan (*Input*), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Misalnya: 1) Jumlah dana dibutuhkan; 2) jumlah pegawai yang dibutuhkan; 3) jumlah infrastruktur yang ada; serta 4) jumlah waktu yang digunakan; b) Indikator proses (*Process*), dalam indikator ini, organisasi/instansi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun tingkat akurasi pelaksanaan kegiatan tersebut. Rambu yang paling dominan

dalam proses adalah tingkat efisiensi dan ekonomis dalam pelaksanaan kegiatan organisasi/instansi. Misalnya: Ketaatan pada peraturan perundang-undangan; c) Indikator keluaran (*Output*), adalah sesuatu yang diharapkan langsung dapat dicapai dari suatu kegiatan yang berupa fisik atau non- fisik, indikator ini digunakan untuk mengukur keluaran yang dihasilkan dari suatu kegiatan. Misalnya: Jumlah prroduk atau jasa yang dihasilkan, serta ketepatan dalam memproduksi barang atau jasa; d) Indikator hasil (*Outcomes*), segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung). *Outcome* menggambarkan tingkat pencapaian atas hasil lebih tinggi yang mungkin mencakup kepentingan banyak pihak. Dengan indikator ini, organisasi/instansi akan dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk output memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan memberikan kegunaan yang besar bagi masyarakat banyak. Misalnya: 1) Tingkat kualitas produk atau jasa yang dihasilkan; 2) Produktivitas para karyawan atau pegawai; e) Indikator manfaat (*Benefit*), adalah sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksana kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan

manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Misalnya: 1) Tingkat kepuasan masyarakat; 2) Tingkat partisipasi masyarakat; dan f) Indikator dampak (*Impact*), pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Anggraini, 2017). Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kemudian dari definisi tersebut, Tjiptono (2008) menyimpulkan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Pemerintah/pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma *customer driven* (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis (sejak masukan - proses - keluaran hasil), sehingga terwujud pelayan publik yang berkualitas (yang sedapat mungkin *tangible, reliable, responsive,*

aman, dan penuh empati dalam pelaksanaannya) (Hardiyansyah, 2018).

Menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk (Yusribau, 2014).

Menurut Pasolong (2008), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi, yaitu: a) *Tangibels* (Bukti langsung). Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, b) *Reliability* (Kehandalan). Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, c) *Responsiviness* (Daya tanggap). Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen, d) *Assurance* (Jaminan). Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen dan e) *Empathy* (Empati). Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Secara sederhana kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan

ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service* maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif jika *perceived service* melebihi *expected service* (Tjiptono, 2008b).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research*. Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan apa-apa yang akan terjadi bila variabel-variabel tertentu dikontrol atau dimanipulasi secara tertentu

(Mardalis, 2008). Tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang didasarkan atas data angka-angka dan perhitungannya ditunjukkan untuk penafsiran kuantitatif. Penelitian kuantitatif umumnya merupakan penelitian untuk menguji hipotesis (Arikunto, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Urusan Agama Somba Opu Kabupaten Gowa yang berjumlah 20 responden. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh (*sensus*). Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 20 responden.

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (*angket*) menggunakan bentuk *checklist*. Untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *check* (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%) dengan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan. Adapun persamaan regresi sederhana yaitu:

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada KUA Kecamatan Somba Opu yang diberikan kuesioner berjumlah 20 pegawai. Data karakteristik responden terdiri atas jenis kelamin, umur dan pendidikan.

Responden berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwa responden laki-laki sebanyak 11 responden atau 55% dan responden perempuan sebanyak 9 responden atau 45%. Dengan demikian disimpulkan bahwa responden pada KUA Kecamatan Somba Opu didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa kewajiban laki-laki sebagai tulang punggung keluarga dan tanggung jawabnya dalam keberlangsungan kehidupan.

Umur responden diketahui bahwa umur 36-40 tahun mendominasi dengan 8 responden atau 40%, disusul dengan umur 31-35 tahun sebanyak 5

responden atau 25%, umur 26-30 tahun sebanyak 4 responden atau 20%, umur 17-25 tahun sebanyak 2 responden atau 10% dan umur ≤ 40 tahun sebanyak 1 responden atau 5%. Dengan demikian disimpulkan bahwa umur 36-40 tahun mendominasi responden dikarenakan rentang umur tersebut merupakan umur yang masih produktif dan berpengalaman dalam bekerja utamanya di KUA Kecamatan Somba Opu.

Pendidikan responden diketahui bahwa pendidikan terakhir Sarjana (S1) mendominasi dengan 12 responden atau 60%, disusul dengan pendidikan terakhir Diploma sebanyak 6 responden atau 30% dan pendidikan terakhir SMA/Sederajat sebanyak 2 responden atau 10%. Dengan demikian disimpulkan bahwa pendidikan terakhir Sarjana (S1) mendominasi responden

dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan responden maka semakin baik kinerja yang dihasilkan.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Variable kinerja pegawai terdiri atas indikator: 1) Masukan (*input*), 2) Proses (*Process*), 3) Keluaran (*output*), 4) Hasil (*outcomes*), dan 5) Manfaat (*benefit*).

Adapun rekapitulasi variabel kinerja pegawai berdasarkan: (1) Indikator masukan (*Input*), (2) Indikator proses (*Process*), (3) Indikator keluaran (*Output*), (4) Indikator hasil (*Outcomes*) dan (5) Indikator manfaat (*Benefit*), terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Rekapitulasi Kinerja Pegawai Kantor KUA Somba Opu

No.	Indikator Kinerja Pegawai	Skor (%)	Kategori
1	Indikator Masukan (<i>Input</i>)	74	Baik
2	Indikator Proses (<i>Process</i>)	78	Baik
3	Indikator Keluaran (<i>Output</i>)	77	Baik
4	Indikator Hasil (<i>Outcomes</i>)	77	Baik
5	Indikator Manfaat (<i>Benefit</i>)	75	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 1, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk

dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah indikator proses (*process*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga indikator proses (*process*) dapat dipandang sebagai

bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada publik/masyarakat, sesama pegawai, maupun pimpinan instansi. Variabel kualitas pelayan terdiri atas indikator: 1) Bukti langsung (*Tangibles*), 2) Kehandalan

(*Reliability*), 3) Daya tanggap (*Responsiviness*), 4) Jaminan (*Assurance*), dan 5) Empati (*Empathy*).

Adapun rekapitulasi variabel kualitas pelayanan berdasarkan: (1) Bukti langsung (*Tangibles*), (2) Kehandalan (*Reliability*), (3) Daya tanggap (*Responsiviness*), (4) Jaminan (*Assurance*) dan (5) Empati (*Empathy*), terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2.
Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Kantor KUA Somba Opu

No.	Indikator Kinerja Pegawai	Skor (%)	Kategori
1	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	77	Baik
2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	76	Baik
3	Daya tanggap (<i>Responsiviness</i>)	78	Baik
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	76	Baik
5	Empati (<i>Empathy</i>)	73	Baik
Rata-Rata		76	Baik

Sumber: Data Primer Diolah 2022.

Berdasarkan tabel 2, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah daya tanggap (*responsiviness*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga daya tanggap (*responsiviness*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di

Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Data yang diperoleh dari pendekatan empiris dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan teknik pengujian uji regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS v 26. Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-9.229	15.585		-.592	.561		
	Kinerja_Pegawai	1.424	.314	.730	4.529	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Persamaan regresi sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = -9,229 + 1,424X$$

Dari persamaan regresi linier sederhana di atas, maka dapat dijelaskan: a) Konstanta sebesar -9,229 menunjukkan bahwa nilai konsisten variabel partisipasi adalah sebesar -9,229. b) Koefisien regresi X sebesar 1,424 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Trust, maka nilai partisipasi bertambah sebesar 1,424. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa

arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Hasil perhitungan koefisien determinan dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 ^a	.533	.507	7.452

a. Predictors: (Constant), Kinerja_Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa besarnya *R Square* adalah 0,533. Hal ini berarti variabel bebas yakni

kinerja pegawai (X) berkontribusi pada perubahan nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 53,3%, sedangkan sisanya

46,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak masuk dalam penelitian.

Nilai koefisien korelasi (r) yang ditunjukkan pada tabel 4 yaitu 0,730. Hal ini dapat dinyatakan hubungan antara variabel bebas (kinerja pegawai) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) sangat kuat karena interval korelasi berada antara 0,71-0,90, hal ini menunjukkan korelasi arah positif berarti jika variabel kinerja pegawai mengalami kenaikan, maka variabel

kualitas pelayanan juga akan mengalami kenaikan.

Hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh kinerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik statistik uji-t (parsial). Untuk mengetahui lebih jelas hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial maka dilakukan pengujian dengan menggunakan uji t yaitu tingkat signifikansi $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$ dengan $df = n-k-1 = 20-2-1 = 17$, Maka diperoleh $t_{tabel} = 2,110$.

Tabel 5.
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-9.229	15.585		-.592	.561		
Kinerja_Pegawai	1.424	.314	.730	4.529	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Data Primer Diolah 2022

Berdasarkan tabel 5, diperoleh nilai t_{hitung} variabel kinerja pegawai (X) diperoleh nilai t_{hitung} 4,529 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,110 dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan diterima. Artinya, variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang berarti

terhadap keseluruhan model regresi. Jika terjadi kenaikan pada variabel kinerja pegawai, maka akan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan.

Variabel kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa diukur berdasarkan indikator: a) Indikator masukan (*Input*), b) Indikator proses (*Process*), c) Indikator keluaran

(*Output*), d) Indikator hasil (*Outcomes*) dan e) Indikator manfaat (*Benefit*). Tingkat kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah indikator proses (*process*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga indikator proses (*process*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Pada hakikatnya, kinerja pegawai dapat dipandang dari berbagai perspektif seperti bekerja secara teliti, dapat memelihara alat-alat kerja yang digunakan, dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, dapat memahami pekerjaan yang diberikan, bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan selalu disiplin datang ke kantor tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ada dan mampu menjalin kerja sama dengan teman sejawat. Semua pandangan itu dapat menjadi motivasi untuk melahirkan kinerja yang baik dalam pencapaian tujuan organisasi dan individu. Karena itu setiap pegawai dan manajemen seharusnya memiliki sudut pandang atau pemahaman yang sama tentang makna dan arti pentingnya kinerja dalam organisasi. Dengan

kinerja yang baik akan mencerminkan kepribadian setiap individu. Kinerja yang baik akan mempercepat tujuan dari organisasi cepat tercapai.

Tingkat kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa telah maksimal hasil dilihat dari pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dikarenakan kemampuan pegawai dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan dan mendorong pekerjaan yang targetnya untuk diselesaikan. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi sehingga kinerja menjadi efisien. Kinerja bisa menjadi sarana bagi suatu instansi untuk mengukur kemampuan para pegawai yang ada di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Hal ini sejalan dengan Arfah (2019) menyatakan bahwa kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapaiannya tujuan organisasi. oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Variabel kualitas pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa diukur berdasarkan indikator: a) Bukti langsung (*Tangibles*), b) Keandalan (*Reliability*), c) Daya tanggap (*Responsiviness*), d) Jaminan (*Assurance*) dan e) Empati (*Empathy*). Tingkat kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa mendapatkan persentase rata-rata 76% dan masuk dalam kategori baik. Aspek yang paling menonjol adalah daya tanggap (*responsiviness*) dengan persentase terbesar yaitu 78%, sehingga daya tanggap (*responsiviness*) dapat dipandang sebagai bentuk yang mampu meningkatkan kinerja pegawai di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Demikian pula halnya pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa, dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas SDM, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik.

Melihat hasil penelitian, maka terlihat jelas bahwa dari segi daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa sangat cepat dalam menangani kebutuhan masyarakat, keandalan (*reliability*) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dirasakan baik oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Selain itu pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa telah menunjukkan jaminan (*assurance*) atas pelayanan yang diberikan, artinya pelayanan yang diberikan sudah menunjukkan kualitas sehingga terhindar dari keluhan dari masyarakat. Hal-hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah menunjukkan kualitasnya disebabkan oleh kinerja pegawai yang sangat optimal, seperti adanya dukungan manajemen dan dukungan organisasi yang menyebabkan kinerja pegawai tereliasasi dengan baik, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengurus surat pernikahan.

Hal tersebut sejalan Meldawati (2020) dengan yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata masing-masing dimensi masuk ke dalam kategori baik, sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan nikah pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa masuk dalam kriteria

kualitas pelayanan Baik. Untuk memberikan pelayanan terbaik, Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik.

Pembahasan dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik tentu tidak terlepas dari kinerja dari pegawai atau aparat dalam suatu lembaga organisasi pemerintah tersebut. Di mana dalam konteks organisasi publik, penilaian kinerja merupakan suatu hal yang penting. Karena dengan adanya kinerja, maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas telah dilaksanakan.

Untuk melihat hubungan variabel kinerja pegawai dengan variabel kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai t_{hitung} , variabel kinerja pegawai sebesar 4,529. Sementara itu nilai t_{tabel} variabel ini pada tabel 5% sebesar 0,000. Hal ini berarti t_{hitung} 4,529 lebih besar dibanding t_{tabel} 2,110. Memiliki tingkat signifikan sebesar 0,000. Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan di Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. Ini menunjukkan bahwa pada

Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa pegawai memiliki kualitas pelayanan yang baik karena adanya kinerja yang baik.

Hal ini sejalan dengan Islamiyah et al., (2021) menunjukkan bahwa ada pengaruh secara simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa, dengan nilai signifikannya uji F 0,000. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama teruji kebenarannya, bahwa ada pengaruh secara simultan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan penilaian yang sama dan searah terhadap kualitas pelayanan. Artinya apabila kinerja pegawai sudah dicapai dengan baik maka masyarakat akan menilai bahwa pelayanan memiliki kualitas yang baik dan akan sebaliknya apabila kinerja pegawai pelayanan tidak bagus maka masyarakat akan menilai buruk pelayanan yang diberikan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Keberadaan pelayanan yang berkualitas tersebut tentunya ditentukan oleh kinerja pegawai yang optimal, terutama dalam pemberian layanan

bencana kepada masyarakat. Kinerja diartikan sebagai ukuran tingkat kemampuan pekerja secara individual dalam menghargai hasil kerja dan keikutsertaannya dalam menghasilkan barang dan jasa, sebagai produk yang dihasilkan oleh organisasinya. Penghargaan tersebut dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dicapainya dan dapat memberikan keuntungan karena mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu menurut hasil penelitian Bismawati (2016) bahwa sulit untuk dibantah bahwa hasil pekerjaan secara individual, berpengaruh besar terhadap organisasi. Pengaruh tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan organisasi, seperti pelayanan yang dilakukan oleh Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

KESIMPULAN

Kinerja pegawai yang diukur dengan indikator masukan (*input*), indikator proses (*process*), indikator keluaran (*output*), indikator hasil (*outcomes*) dan indikator manfaat (*benefit*). Kinerja pegawai berkategori baik dengan indikator proses (*process*) yang paling menonjol dalam membentuk kinerja pegawai pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Kualitas pelayanan yang diukur dengan indikator bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kualitas pelayanan berkategori baik dengan indikator daya tanggap (*responsiviness*) yang paling menonjol dalam membentuk kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa. Dengan demikian, semakin tinggi kinerja pegawai yang diberikan maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan pegawai Kantor KUA Somba Opu Kabupaten Gowa.

REFERENSI

- Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), pp. 757–763.
- Arfah, K. A. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 14(2), pp. 9–16.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Awaluddin, & Zulfikar. (2020). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja pegawai Pada Kantor Urusan Agama di Kecamatan Tangse Kabupaten Pidie. *Jurnal Sains Riset*, 10(2), pp. 94–104.
- Bismawati. (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *e-Jurnal Katalogis*, 4(3), pp. 1–12.
- Djati, S. P., & Ferrinadewi, E. (2004). Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian Dan Proposisi). *Jurnal Manajemen dan Wirausaha*, 6(2), pp. 114–122.
- Fathoni, A. (2013). Performance Evaluation of Civil Service at Kantor Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *E-Jurnal Unesa*, 1(2).
- Gamal, M. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasangkayu Kabupaten Mamuju Utara. *e jurnal Katalogis*, 6(2), pp. 162–171.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Islamiyah, Nur, A., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *KIMAP: Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(5).
- Jamilah, L., Ati, N. U., & Suyeno. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama (Studi Kasus di Kantor Urusan Agama Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, XIII(1), p. 50.
- Mahzun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Meldawati. (2020). *Kualitas Pelayanan Nikah Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar). Diperoleh dari <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/detail/11928/>
- Novriyanto. (2017). Kinerja Pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang. *Naskah Publikasi*.
- Pasolong, H. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rama, M. I. (2020). Kinerja Pegawai terhadap Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi (Studi Kasus pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Unaaha). *Jurnal Aksara Public*, 4(3), pp. 99–116.
- Tjiptono, F. (2008a). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2008b). *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(2), pp. 22–32.