

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN GOWA

Andi Nur Islamiyah<sup>1\*</sup>, Alyas<sup>2</sup>, Hafiz Elfiansya Parawu<sup>3</sup>

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

*The purpose of this study was to determine how the influence of performance variables that had by employees on the quality variable of public service at the Labor Office and Transmigration Gowa Regency. This study used quantitative research methods with descriptive research. Data analysis technique used descriptive statistics with a simple regressive formula. Data described in the form of tables, pictures, frequency and flow of data with assistance SPSS. The results of this study showed that there was an influence of Employee Performance Against the Quality of Service in the Ministry of Manpower and Transmigration office. Therefore, the hypothesis in the study was accepted because supported by the significance value. The results of analysis data concluded that more good employee performance meant more good the quality of public service. On the contrary the lower the performance of the employee meant the quality of public service was getting low.*

**Keywords:** *influence, employee performance, quality of public service*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dengan rumus regresi linear sederhana. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, gambar, frekuensi dan narasi hasil olahan data dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kab. Gowa yang sangat signifikan. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian diterima karena didukung oleh nilai signifikansi. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula, sebaliknya semakin rendah kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik juga semakin rendah.

**Kata Kunci:** pengaruh, kinerja pegawai, kualitas pelayanan publik

---

\* andinurislamiyah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Organisasi publik sebagai lembaga yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat bersangkutan dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Untuk mengelola suatu instansi, lembaga atau perusahaan karena berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya tergantung pada kecakapan pegawai dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan langsung. Oleh sebab itu untuk membantu kelancaran pencapaian tujuan organisasi maka harus diperhatikan sumber daya manusianya agar dapat membantu rangkaian pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk memperoleh tujuan secara efektif diperlukan manajemen yang maksimal.

Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan. Dalam situasi ini kinerja pada sektor publik semakin menarik untuk diperhatikan, menyusul terjadinya berbagai gambaran yang mencerminkan disparitas antara kinerja yang ditampilkan oleh aparat dan

lembaga pemerintah dengan ekspektasi yang diidamkan oleh masyarakat. Timbulnya berbagai ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang ditampilkan oleh aparat pemerintah, boleh jadi merupakan tanda-tanda yang menguatkan pentingnya perhatian terhadap masalah kinerja tersebut. Itulah dampaknya kemudian proses terhadap masalah kinerja ini membutuhkan adanya keterikatan atau ketulusan yang tinggi dari berbagai pemangku kepentingan, khususnya pemerintah. Hal ini dapat dimengerti, mengingat kinerja pada sektor publik senantiasa berkaitan dengan masalah, kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara luas.

Kualitas pelayanan ini menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang diinginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Agar dapat menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalankan kerjanya sehingga hasil kerja dalam melayani masyarakat baik dan tercapai visi misi dan tujuan yang ingin dicapai. Untuk menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk

pelayanan administratif seorang administrator harus meningkatkan kualitas kerja, kuantitas, kemampuan, dan komunikasi dan harus mementingkan kualitas pelayanannya sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dari kinerja pegawai tersebut. Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari peran aparatur negara untuk membantu masyarakat disamping sebagai abdi negara, akan tetapi salah satu masalah yang sering muncul dalam hubungannya antara pemerintah dengan masyarakat yaitu dalam bidang publik service itu sendiri, terutama dalam hal mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia jasa dan informasi bagi masyarakat yang dituntut untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin. Dalam bentuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dari aparatur pemerintah. Pemerintah melakukan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003 tentang dasar umum penyelenggaraan pelayanan public. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dibuat oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan

perundang-undangan yang telah ditetapkan namun rancangan ini tidak akan bisa dicapai secara baik apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara maksimal. Oleh sebab itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam mencari tentang meningkatkannya kualitas pelayanan yang harus diimbangi dengan adanya kinerja yang maksimal aparatur pemerintah untuk mencapai kelancaran pelayanan sesuai dengan fungsinya.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa berdasarkan hasil observasi yang menemukan bahwa Kinerja terhadap kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan, dikarenakan masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan

Menurut Hollenbeck (2011) mengemukakan manajemen sumber daya manusia adalah gabungan beberapa hal rangkaian pelaksanaan dan unsur yang mempengaruhi kebiasaan, tingkah laku dan performa karyawan dalam bentuk berorganisasi. Dalam hasil paparannya, mereka menyusun bentuk aktivitas sumber daya manusia, seperti analisis dan rancangan pekerjaan, perencanaan sumber daya manusia, merekrut

sumber daya manusia, memilih sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, pemberian proses kompensasi, manajemen performa, serta hubungan antara karyawan.

Menurut pendapat Hasibuan (2011) ada 8 fungsi manajemen sumber daya meliputi : Perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompesasi. Mathis (2011) mengemukakan sumber daya manusia adalah rangkaian pembentukan sistem manajemen untuk memastikan kemampuan pada perusahaan. Di sisi lain manajemen sumber daya manusia mempunyaiciri dalam suatu perencanaan, pengorganisasian dan pengarahan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan penepatan kontak kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi pada perusahaan.

Menurut Bryson (2001) Kinerja suatu perilaku organisasional dengan secara langsung berhubungan sebagai pencapaian tugas, dimana sebutan tugas sendiri bersumber dari pemikiran keaktifan yang dibutuhkan oleh pegawai.

Menurut Certo (2001) penilaian kinerja adalah proses penelusuran pekerjaan pribadi pegawai pada waktu tertentu dan menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen.

Sedangkan menurut Hall (2001) penilaian kinerja suatu proses yang berkelanjutan untuk menilai kerja pegawai dan usaha untuk memperbaiki kerja pegawai dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah suatu proses menilai hasil karya pegawai dalam suatu organisasi melalui penyusunanpenilaian kera. Pada dasarnya, penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi kepada penampilan kerja pegawai dengan membandingkannya dengan tingkat standar baku penampilan. Kegiatan ini membantu pengambilan perihal yang berkaitan bagian personalia dan memberikan umpan baik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja.

Menurut Sinambela (2007) Pelayanan publik sering dilihat dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai tempur dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan. Sebelum mengetahui arti kinerja pegawai publik, perlu diketahui

bahwa mengenai organisasi public dapat diartikan sebagai organisasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Sedangkan menurut Sianipar (1999) mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Widodo (2001) mengemukakan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Pada hakikatnya pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001) kualitas dan kuantitas pelayanan menjadi lebih baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya: 1) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan, 2) Mendapat pelayanan yang wajar, 3) Mendapat pelayananyang sama tanpa pilih kasih, dan 4) Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Penelitian tentang “Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa ini akan dianalisis berdasarkan Variabel Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Variabel kinerja akan di analisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Mas’ud (2004) yaitu : Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektivitas dan Komitmen kerja terhadap variabel kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu : Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Berwujud.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti saya menemukan bahwa dalam pengaruh tingkat kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan masih

belum maksimal hasil pekerjaan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dikarenakan kurangnya kemampuan pegawai dalam mencapai target pekerjaan yang telah ditentukan dan menghambat pekerjaan yang targetnya harus di selesaikan. Kepentingan utama yang harus diperhatikan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan bukan keluhan dari masyarakat itu sendiri dalam arti kualitas pelayanan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh setiap pelanggan. Dinas tenaga kerja adalah sebuah instansi pelayanan masyarakat dala bidang ketenagakerjaan yang harus selalu meningkatkan mutu pelayanan yang baik dari waktu ke waktu agar tetap dipercaya dan selalu menjadi pilihan utama bagi masyarakat di bidang ketenagakerjaan. Pembuatan kartu kuning ini yaitu dapat berfungsi untuk mendata jumlah para pencari kerja di Kab. Gowa dan memberikan solusi untuk mengurangi pengangguran Di Kab. Gowa dan lansung mengambil tindakan sehingga tidak terjadi dampak negative seperti tingginya angka pengangguran, rendahnya kualitas kesehatan dan kemsikiran.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti pada tahapam observasi, maka dapat ditarik hipotesis bahwa selama ini hasil kinerja pegawai masih belum optimal dalam melakukan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Kiranya penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk dapat mengungkap permasalahan yang terjadi. Sehingga tujuan utama dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) dalam bentuk checklist untuk mengetahui tanggapan responden . Kuesioner dilengkapi dengan hasil deskriptif untuk menghasilkan data kuantitatif. Peneliti melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 24.0 dan menggunakan teknik analisis data

deskriptif disertai interpretasi ilmiah yang dikaitkan dengan hasil penelitian serta teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna memberikan deskripsi tentang kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa maka peneliti akan menganalisis berdasarkan Variabel Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dimana Variabel kinerja akan di analisis melalui indikator yang dikemukakan oleh Mas'ud (2004) yaitu: 1. Kualitas 2. Kuantitas, 3. Ketepatan Waktu, 4. Efektivitas, 5. Komitmen Kerja, terhadap variabel kualitas pelayanan publik Menurut Zeithaml dkk (1990) yaitu : 1. Berwujud (*Tangibles*), 2. Keandalan (*Reliability*), 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4. Jaminan (*Assurance*), 5. Empati (*Empathy*).

### Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai (X)

Berdasarkan penilaian kinerja pegawai terhadap 5 indikator yang meliputi Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas,

Komitmen Kerja. Penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut:

### Kualitas Kerja

Dalam hasil penelitian, indikator kualitas Kerja masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yang meliputi : Pegawai cakap dalam menguasai bidang pekerjaannya masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan terhadap bidang pekerjaan sesuai dengan jurusannya atau sesuai dengan bidang yang digeluti. Kualitas hasil kerja pegawai di nilai baik oleh atasan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa tingkat pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dinilai sangat baik oleh atasan dan mampu mengaplikasikan langsung dalam melakukan pekerjaan. Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh instansi selama ini dapat dicapai dengan baik masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pimpinan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa tidak hanya melihat kuantitas pekerjaan yang ditetapkan oleh instansi tetapi dari kualitasnya juga.

### **Kuantitas Kerja**

Dalam hasil penelitian, indikator kuantitas Kerja masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yang meliputi : Kuantitas pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan target yang diberikan masuk dalam kategori baik hal ini berarti sejumlah pekerjaan dilakukan dengan target yang telah di tentukan dan dalam melakukan pekerjaan dilakukan sebaik mungkin untuk meminimilisir kesalahan. Selama bekerja hasil pekerjaan lebih baik dibandingkan dengan waktu yang lalu masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa dalam melaksanakan pekerjaan dilakukan sebaik mungkin di banding waktu yang lalu untuk menunjukkan kualitas yang meningkat terus menerus terhadap perusahaan. Selama bekerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa dalam melalukan pelayanan dilakukan sebaik mungkin agar masyarakat dalam melaksanakan tugas maupun pelayanan dapat tercapai dengan maksimal, cepat dan tanggap.

### **Ketepatan Waktu**

Hasil penelitian indikator ketepatan waktu masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yang meliputi : Banyaknya hasil kerja yang diselesaikan pegawai dapat dilihat dari waktu kerja masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktu untuk hasil kerja yang maksimal terhadap kantor tersebut agar tercapainya tujuan sasaran yang ingin dicapai. Dalam melaksanakan tugas kerja pegawai tidak sering menunda pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dapat diselesaikan dengan baik untuk tercapai hasil yang maksimal. Dalam melaksanakan proses kegiatan pegawai memaksimal waktu yang tersedia untuk aktivitas orang lain masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai dalam melakukan kegiatan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa meminimalisir waktu untuk aktivitas orang lain guna membantu masyarakat yang lain dalam melakukan pengurusan dikantor tersebut.

## **Efektivitas**

Dalam hasil penelitian, indikator efektivitas masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen yang meliputi: Pegawai menyelesaikan pekerjaan yang telah di tunjang dengan peralatan dan perlengkapan serta teknologi yang memadai masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa semangat pegawai dalam melakukan pekerjaan karna adanya peralatan dan perlengkapan yang memadai di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transigrasi Kab. Gowa. Pegawai dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehinggaa tujuan dapat tercapai masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu sehingga tujuan dapat tercapai. Pegawai melakukan perencanaan yang matang dan memilih sasaran yang tepat masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan perencanaan , pegawai cukup tepat dalam memilih sasaran sehingga pegawai maksimal dalam melakukan perencanaan untuk menunjang karir perusahaan.

## **Komitmen Kerja**

Dalam hasil penelitian, indikator komitmen kerja masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen meliputi : Pegawai mempunyai bentuk loyalitas tanggung jawab terhadap pekerjaanya masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai memilik loyalitas dan tanggung jawab yang tinggi dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan. Pegawai akan selalu menerima kritik dan saran atas pekerjaan yang telah dihasilkan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan pegawai selalu mendengarkan kritik dan saran yang menjadi kendala bagi masyarakat di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa untuk menjadi bahan perbaikan di masa yang akan datang. Pegawai melayani dengan sungguh-sungguh dan bekerja dari hati untuk membantu masyarakat masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan dalam membantu pelayanan terhadap masyarakat , pegawai melayani dengan sungguh-sungguh dari hati tanpa ada paksaan.

## **Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (Y)**

Berdasarkan penilaian Kualitas Pelayanan terhadap 5 indikator yang meliputi, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan berwujud. Penjelasan masing-masing indikator akan dibahas sebagai berikut :

### **Keandalan**

Dalam hasil penelitian, indikator Keandalan masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen meliputi: Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang tepat waktu masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan dapat terselesaikan dengan tepat waktu untuk kelancaran tugas dan tanggung yang baik dan pekerjaan yang maksimal. Bapak/ibu mendapatkan pelayanan yang sama untuk setiap orang masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai dalam melayani tidak memilih-milih dan diberlakukan sama terhadap setiap orang. Bapak/Ibu merasa pelayanan yang diberikan sesuai yang dijanjikan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu melaksanakan pelayanan sesuai apa yang mereka janjikan terhadap pelanggan/masyarakat di Kantor Dinas

Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

### **Ketanggapan**

Dalam hasil penelitian, indikator Ketanggapan masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen meliputi : Bapak/ibu dibantu oleh pegawai saat pelayanan masuk dalam kategori baik hal ini berarti masyarakat ketika ingin dilayani dibantu oleh pegawai yang ada di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa untuk mengetahui apa yang diinginkan masyarakat. Pegawai melakukan tindakan sesuai prosedur masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa melakukan tindakan sesuai prosedur yang telah dibuat dan disepakati oleh instansi tersebut. Bapak/ibu menerima pelayanan dengan baik dari pegawai masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan pegawai memberi pelayanan yang baik terhadap masyarakat untuk proses kelancaran yang ingin dicapai.

### **Jaminan**

Dalam hasil penelitian, indikator Jaminan masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen

yang meliputi: Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang diberikan petugas pelayanan dapat dipercaya masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa memberitahukan informasi yang jelas dan dapat dipercayai oleh masyarakat sehingga apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai keinginan. Bapak/Ibumendapatkan kepercayaan dari para Pegawai masuk dalam kategori baik hal tersebut menunjukkan bahwa rasa kepercayaan antar pegawai dan masyarakat terjalin dengan baik untuk karir pegawai tersebut. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan pegawai memiliki jaminan dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk kepuasan dan kepercayaan terhadap masyarakat.

### **Empati**

Dalam hasil penelitian, indikator Empati masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen meliputi : Pegawai melayani dengan sikap ramah masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa sikap pegawai dan melakukan pekerjaan sangat baik. Bapak/ibu mendapatkan perhatian yang tulus/ikhlas dari pegawai

masuk dalam kategori baik hal ini berarti masyarakat mendapatkan perhatian yang tulus dan ikhlas dari pegawai untuk menunjang kualitas perusahaan. Bapak/Ibu mendapatkan respon yang baik ketika sedang ada keluhan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa setiap ada keluhan dalam melakukan pekerjaan bisa diatasi.

### **Berwujud**

Dalam hasil penelitian, indikator Berwujud masuk dalam kategori Baik yang dijabarkan dengan 3 instrumen meliputi : Kantor Dinas Tenaga Kerja dan transmigrasi Kab. Gowa cukup layak dan memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman , Wc dan air masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa Kantor tersebut cukup layak digunakan sehingga membuat pegawai dan masyarakat cukup nyaman. Teknologi/peralatan yang di gunakan sangat mendukung dalam pelayanan masuk dalam kategori baik hal ini menunjukkan bahwa dalam melakukan pekerjaan cukup menunjang adanya teknologi peralatan yang memadai. Penampilan Pegawai sopan, rapi dan bersih dari hasil masuk dalam kategori baik hal ini berarti pegawai selalu berpenampilan Sopan dan rapi untuk menunjukkan kualitas di Kantor

Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
Kab.Gowa.

### **Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**

Pengaruh secara parsial yaitu pengaruh dari masing-masing indikator pada variabel X (Kinerja Pegawai) secara individu Terhadap Variabel Y (Kualitas Pelayanan), dapat dijelaskan seperti berikut seperti berikut :

#### **Pengaruh Indikator X1 Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t), Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,260 Atau 26% yang menunjukkan Indikator ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini diartikan bahwa apabila ada keinginan untuk bekerja dengan kualitas kerja yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Maksudnya pegawai pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa sudah memiliki keinginan untuk meningkatkan kualitas kerja mereka, sehingga kinerja para pegawai pada kantor tersebut bisa dikatakan baik

#### **Pengaruh Indikator X2 Kuantitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,128 Atau 12,8% yang menunjukkan Indikator ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y) . Hal ini diartikan bahwa pegawai memiliki harapan yang baik untuk meningkatkan kuantitas kerja, semakin tinggi harapan maka semakin tinggi pula kuantitas kinerja yang akan dicapai. Dengan kata lain pegawai pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab.Gowa memiliki harapan yang besar dimana para pegawai ingin menghasilkan hasil kerja yang maksimal dalam rangka pencapaian tujuan yang diharapkan.

#### **Pengaruh Indikator X3 Ketepatan Waktu Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,300 Atau 30% yang menunjukkan Indikator ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini diartikan bahwa pegawai mempunyai harapan untuk meningkatkan suatu aktivitas yang

harus diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan sehingga dapat memaksimalkan waktu kerja pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

**Pengaruh Indikator X4 Efektivitas Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,284 Atau 28.4% yang menunjukkan Indikator ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini diartikan bahwa pegawai memiliki kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat untuk mencapai suatu program yang sesuai dengan tujuan yang direncanakan menunjukkan

efektivitas yang dapat terlaksana dengan baik pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa.

**Pengaruh Indikator X5 Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R square ( $R^2$ ) sebesar 0,273 Atau 27.3% yang menunjukkan Indikator ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini diartikan Hal ini diartikan bahwa pegawai memiliki komitmen kerja yang baik. Maksud dari komitmen kerja yaitu pegawai pada Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa mempunyai tanggung jawab kepada perusahaan.

**Tabel 1.**

**Uji Regresi Linier Sederhana secara Parsial Pengaruh Kualitas Kerja ( $X_1$ ) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.509 <sup>a</sup>	.260	.478	3.59502

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan

variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,260 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 26%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh

variabel lain.

**Tabel 2.**

**Pengaruh Kuantitas kerja (X<sub>2</sub>) Terhadap Kuantitas Pelayanan Publik (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.358 <sup>a</sup>	.128	.110	3.90035

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa

$R^2$  sebesar 0,128 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 12,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 3.**

**Pengaruh Ketepatan Waktu (X<sub>3</sub>) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586 <sup>a</sup>	.300	.284	3.49486

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,300 hal ini berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap

kualitas pelayanan publik sebesar 30%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 4.**

**Pengaruh Efektivitas (X.4) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 <sup>a</sup>	.284	.269	3.53580

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*Independent*). Dari uji koefisien determinasi diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,488, hal ini berarti 48,8% yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 39,4% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Hasil Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan (X) Secara Simultan**

Pengaruh secara Simultan yaitu pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang secara individu mempengaruhi variabel terikat. Hasil penelitian ini 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 .

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Andrizaman (2019) pada lingkup Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung yang menemukan bahwa kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. 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 di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandung

yaitu ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pegawai pelayanan, sosialisasi prosedur pelayanan, dan minimnya reward dari pimpinan pegawai. Hasil penelitian ini juga searah dengan hasil penelitian Bismawati (2019). Dimana kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hasil ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen secara parsial (individu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public dimana dukungan manajemen dalam penanggulangan bencana melalui kepemimpinan seperti pimpinan mampu mengkoordinir pegawai dalam penanggulangan bencana, sementara itu terdapat hal yang belum diberikan manajemen kepada pegawai yaitu iklim kerja kondusif yang berarti pimpinan belum mampu menciptakan iklim kerja yang kondusif dalam penanggulangan bencana. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka sudah seharusnya kinerja pegawai agar meningkatkan kualitas dan kinerja serta manajemen sumber daya manusia di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa. Sebagaimana pernyataan yang dikemukakan Dessler (2010) manajemen sumber daya manusia adalah rangkaian atau konsep latihan untuk menjalankan kebutuhan karyawan atau kategori yang terdapat dalam

sumber daya manusia seperti letak manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, proses pelatihan, kompensasi, dan pemberian nilai prestasi kerja pegawai. Dan juga sebagaimana hasil penelitian Daraba dkk (2018) yang melakukan penelitian di Kantor Dinas Tenaga Kerja Kota Makassar Jurnal *Administrative : Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* e-ISSN: 2407-1765 Volume 5 Nomor 1 | Januari-Juni, 2018 Hal 7-18, dimana hasil penelitian mereka menemukan bahwa cukup baik dengan dengan spesifikasi telah didukung oleh proses pelayanan yang telah memiliki sistem informasi yang baik secara elektronik maupun konvensional sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai pelayanan ketenagakerjaan. Hal ini dikuatkan dari hasil kuesioner peneliti dengan sejumlah pegawai dan masyarakat yang telah mendapatkan proses pelayanan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa. Beberapa pegawai menyatakan bahwa masih ada beberapa rekan kerja mereka yang belum maksimal dalam menjalankan tanggung jawab dan tugas kerjanya, terlebih dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat juga menilai bahwa kualitas Pelayanan Kantor Dinas

Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab Gowa masih belum maksimal, dimana kerap terjadi masyarakat mendapatkan pelayanan yang kurang tanggap, dan terkesan lambat dari petugas layanan, sehingga berdampak pada penyelesaian urusan masyarakat yang berjalan lambat. Sebagaimana pendapat Menurut Siagian (1996) bahwa kinerja pegawai suatu fungsi dari interaksi antara kekuatan dan motivasi. Dimana hasil kerja mereka belum memiliki kesesuaian dengan tugas pokok dan fungsi kerjanya masing-masing. Para pegawai akan mendapatkan hasil kerja yang maksimal dalam menjalankan rutinitas pekerjaannya, dan berkesesuaian dengan tugas pokok dan fungsi kerjanya masing-masing. Sebagaimana pendapat Menurut Bryson (2001) Kinerja suatu perilaku organisasional dengan secara langsung berhubungan sebagai pencapaian tugas, dimana sebutan tugas sendiri bersumber dari pemikiran keaktifan yang dibutuhkan oleh pegawai.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan

Transmigrasi Kab. Gowa” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut bahwa Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai yang terdiri dari indikator Kualitas ( $X_1$ ), Kuantitas ( $X_2$ ), Ketepatan Waktu ( $X_3$ ), Efektivitas ( $X_4$ ) dan Komitmen Kerja ( $X_5$ ), secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel ketepatan waktu ( $X_3$ ). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka saran peneliti terhadap Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kab. Gowa adalah sebagai berikut: Hendaknya pegawai Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kaab. Gowa dapat memaksimalkan pelayanan sesuai dengan waktu telah dijanjikan. Meningkatkan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Hipotesis Penelitian*. Bandung: PT Rosda.
- Andrizaman (2019) “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) Di dinas Tenaga Kerja Kota Bandung*”

- Bismawati (2019) “*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*”
- Bryson, M, J. (2007). *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Certo, C.S. (2001). *Pengaruh Motivasi Kinerja Pegawai*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Daraba Dkk (2018)“ *Kinerja Dinas Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Di Kota Makassar*”
- Dessler, G.(2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: PT Graha Ilmu.
- Dwiyanto, A.(2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Bumi.
- Hafizh, E.P. (2020). Menilik Urgensi Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Dan Kinerja Aparatur Kecamatan. *Journal Of Public Policy and Management*. Vol. 2 Nomor
- Hollenback, N.(2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Masud, F. (2004). *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik
- Siagian, P.R. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke 10), Jakarta: PT Erlangga
- Satrinegara, M.F. (2009). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*.
- Schuler, S.R.(1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Widodo, H. (2001). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Wibowo.(2012). *Manajemen Kinerja* Edisi ke 3. Jakarta: PT Rajawali Pers.