

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN DI KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR

Haerana^{1*)}, Trilya Buana Sari², Andi Rosdianti Razak³, Hamrun⁴

¹²³⁴Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar

*Email : haerana@unismuh.ac.id

ABSRTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kinerja pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan publik di kantor Kecamatan Rappocini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif sebagai upaya menyelidiki masalah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung dan pegawai (Aparatur Sipil Negara) pada kantor Kecamatan Rappocini yang berjumlah 54 orang. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Hasil penelitian yang di lakukan menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kecamatan Rappocini terkhusus Kecamatan Rappocini dapat dikatakan sudah baik, (2) Hasil penelitian yang di lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Kecamatan Rappocini sudah baik, (3) Hasil uji regresi linier sederhana, Uji R², dan Uji F menunjukkan bahwa pelayanan kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi dengan arah koefisien regresi positif. Dengan demikian hasil pengujian untuk hipotesis tersebut diterima dan berarti bahwa pelayanan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di pada kantor Kecamatan Rappocini. Hasil analisis variabel kinerja pegawai berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 211.8 dan analisis variabel kualitas pelayanan publik berada dalam kategori baik dengan rata-rata skor sebesar 2,36. Berdasarkan hasil uji regresi linier sedehana menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berepengaruh sebesar 5,29% terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamaran Rappocini Kota Makassar.

Kata Kunci: Pengaruh, Kinerja pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee performance on the quality of public services at the Rappocini District office. This study uses quantitative research methods as an effort to investigate the problem. The population in this study were all visitors and employees (State Civil Apparatus) at the Rappocini District office, totaling 54 people. Methods of data analysis using descriptive analysis and simple regression analysis. The results of this study indicate that (1) The results of the research conducted indicate that the performance of employees in the Rappocini District, especially the Rappocini District, can be said to be good, (2) The results of the research conducted indicate that the quality of service in the Rappocini District is good, (3) The results simple linear regression test, R² test, and F test show that employee service performance has a significant influence on the quality of administrative services with a positive regression coefficient direction. Thus the results of testing for the hypothesis are accepted

and mean that employee service performance has a positive and significant effect on the quality of administrative services at the Rappocini District office. The results of the analysis of employee performance variables are in the good category with an average score of 211.8 and the variable analysis of the quality of public services is in the good category with an average score of 2.36. Based on the results of the simple linear regression test, it shows that employee performance variables have an effect of 5.29% on the quality of administrative services at the Rappocini Sub-District Office, Makassar City.

Keywords: *Influence, employee performance, quality of public services*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam persaingan global, yaitu bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini sering diabaikan (Nagel, 2020; Sihite, 2018). Globalisasi yang sudah pasti dihadapi oleh bangsa Indonesia menuntut adanya efisiensi dan daya saing dalam dunia usaha. Dalam globalisasi yang menyangkut hubungan intraregional dan internasional akan terjadi persaingan antar negara, Manajemen SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan-tujuan organisasional (Amelia et al., 2022; Novitasari & Winarsih, 2020; Pahira & Rinaldy, 2023). Dalam sebuah lingkungan di mana angkatan kerja akan terus bertambah, hukum berubah, dan kebutuhan-kebutuhan dari pemberi kerja juga berubah, manajemen SDM harus terus berubah dan berkembang. Hal ini sangat benar ketika manajemen beroperasi secara global (Sunarsi, 2019).

Menurut Permendikbud No.23 Tahun 2016, Penilaian adalah proses pengumpulan dan pengolahan informasi untuk mengukur pencapaian hasil belajar peserta didik. Penilaian berfungsi mengetahui pencapaian hasil belajar peserta didik. Selain itu, penilaian dapat meningkatkan kemampuan peserta didik dalam belajar. Kegiatan Penilaian memerlukan instrumen penilaian dan teknik penilaian. Penilaian tidak hanya difokuskan pada hasil belajar tetapi juga pada proses belajar. Penilaian berfungsi mengetahui pencapaian hasil belajar peserta didik selain itu, penilaian dapat meningkatkan kemampuan peserta didik dalam belajar.

Kinerja merupakan sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menerjemahkan kata dari bahasa asing prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Kinerja merujuk pada hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai yang diberikan padanya (Saluy & Sulistyawati, 2017; Widodo & Yandi, 2022). Dalam hal ini, perusahaan menilai kinerja karyawan guna menjadi bahan evaluasi sekaligus menggali potensi diri karyawan itu sendiri.

Menurut Saluy & Sulistyawati (2017) Penilaian kinerja diperlukan untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Penilaian kinerja dapat dilakukan secara rutin atau secara periodik yang dapat dinilai oleh atasan langsung. Adapun penilaian tidak hanya meliputi kegiatan fisik yang dihasilkan oleh pegawai tetapi juga menilai kemampuan atau keahlian-keahlian khusus dari pegawai sesuai dengan jabatan dan pekerjaan masing-masing. Penilaian kinerja juga sangat berperan penting terhadap pertumbuhan perusahaan karena bagi perusahaan sendiri, hasil penilaian tersebut sangat penting artinya dan peranannya dalam mengembangkan suatu perencanaan selanjutnya. Perencanaan tersebut dapat berupa penghargaan atas setiap kerja keras yang dilakukan oleh karyawan yang memang mempunyai dedikasi tinggi untuk kepentingan perusahaan sehingga penghargaan yang diberikan menjadi motivasi untuk karyawan dalam mengerjakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Penghargaan tersebut dapat berupa kenaikan jabatan, kenaikan gaji dan potongan gaji (Rohmat et al., 2020).

Kinerja aparat pemerintahan merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk membantu atasan dalam menilai pencapaian suatu strategi melalui alat ukur finansial dan non finansial, dimana kinerja dapat diukur dari seberapa jauh kemampuan kinerja dalam mencapai target yang dianggarkan. Pengukuran kinerja mencakup berbagai aspek sehingga dapat memberikan informasi yang efisien dan efektif dalam pencapaian kinerja tersebut. Sesuai dengan pendekatan kinerja yang digunakan dalam penyusunan anggaran, maka setiap alokasi biaya yang direncanakan harus dikaitkan dengan tingkat pelayanan atau hasil yang diharapkan dapat dicapai. Kinerja pemerintah daerah dapat diukur melalui

evaluasi terhadap pelaksanaan anggaran Kepmendagri No 29 Tahun 2002 dan Menurut Dwiyanto (2002) dalam Nora (2008), pada instansi pemerintah, kinerja pelayanan publik merupakan salah satu dimensi strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dewasa ini. Pemerintah daerah memiliki peluang untuk merumuskan kebijakan dan program sesuai aspirasi masyarakat di daerahnya. Oleh karenanya, salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah implikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik (Agusti, 2012).

Abubakar (2018) dalam (Hadiwijaya & Mintarsih, 2021) menegaskan bahwa kinerja atau produktivitas dapat terjadi jika seorang atau para pegawai dalam suatu organisasi memiliki kompetensi. Artinya, para pegawai memiliki pengetahuan tentang pekerjaan, cara mengerjakannya, dan hasil yang harus dicapai. Selain itu pegawai memiliki pengalaman yang membuat proses dan hasil kerja lebih baik (efektif dan efisien), serta memiliki sikap yang sesuai dengan harapan organisasi seperti tingkat disiplin yang tinggi terhadap aturan, perintah pimpinan, menjalin komunikasi dengan user dan sebagainya. Selain itu, faktor motivasi menjadi hal yang penting bagi peningkatan produktivitas. Pasalnya, semangat adalah bahan bakar bagi pelaksanaan tugas, dengan semangat yang tinggi maka sikap yang muncul adalah keceriaan, antusias, berpikir positif, dan berusaha keras menghasilkan yang terbaik. Yuliani, dkk. (2019) tercapainya target tidak terlepas dari kegigihan pegawai, dan ini adalah faktor motivasi. Dengan kata lain, semangat atau kegigihan menjalankan tugas merupakan dorongan diri atau lahir karena dipengaruhi sehingga terlaksana dan menghasilkan pekerjaan yang baik atau lebih baik. Secara umum produktivitas diartikan sebagai hubungan antara keluaran (output) yang dihasilkan melalui (input) yang sebenarnya.

Menurut Agus Dwiyanto ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu sebagai berikut : 1) Produktivitas, yaitu tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektifitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. 2) Kualitas layanan, sumber daya utama dari kualitas layanan

didapat dari pengguna jasa atau masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik yang muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. 3) Responsivitas, yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. 4) Responsibilitas, yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit. 5) Akuntabilitas, yaitu menunjuk seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. b. Pendekatan untuk mengukur kinerja organisasi melalui pendekatan dimensi periode waktu, yaitu : 1) Tahap jangka pendek 2) Tahap jangka menengah 3) Tahap jangka panjang (Marniati Syam, 2020)

Menurut John P. bahwa lemahnya sumberdaya menjadi salah satu faktor implementasi kebijakan tidak efektif dan tidak tepat sasaran yang mengakibatkan pelaksanaan pembangunan tidak berjalan dengan semestinya. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pada gilirannya akan semakin optimal. Semakin baik kinerja aparatur pemerintah kota Makassar semakin baik pula penyelenggaraan pemerintahan tersebut. Karena itu kinerja pegawai setempat yang mencakup kemampuan dan sarana prasarana merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk di teliti. Pegawai setempat yang mengisi wadah sekaligus melaksanakan rangkaian kegiatan pemerintah adalah manusia, padahal manusia adalah makhluk hidup yang mempunyai perilaku (behavior) maka dengan sendirinya kinerja pegawai setempat itu banyak tergantung pada perilaku manusia (aparatur) yang terdapat di dalamnya. Dari uraian tersebut diketahui bahwa faktor kemampuan sumber daya manusia yang berpengaruh terhadap

kinerja pegawai setempat, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu sumber daya manusia sebagai aktor.

Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi di Indonesia, terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan (Fitriawan, 2017), sebagaimana juga yang sering kali dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Realitas empirik saat ini menunjukkan bahwa sikap dan tindakan birokrasi dalam pelayanan kepada masyarakat cenderung belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari sinyalemen, keluhan, kritik dan sorotan tajam berbagai kalangan terhadap birokrasi. Masalah yang terjadi dalam proses hubungan atau pelayanan antara birokrasi pemerintah dan masyarakat, berdasarkan beberapa sinyalemen atau kritikan di atas, memberi gambaran bahwa keberadaan birokrasi secara eksplisit dan implisit menjadi salah satu penyebab rendah dan kurangnya kualitas dalam pelayanan. Realitas empirik menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, tapi ingin dilayani masyarakat (Nurdin, 2019).

Kecamatan ialah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa atau kelurahan-kelurahan. Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota (PP. 19 tahun 2008). Kecamatan Rappocini merupakan salah satu dari 15 Kecamatan yang ada di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan ini merupakan hasil dari pemekaran dari Kecamatan Tamalate yang dibentuk pada tanggal 7 Januari 1998 berdasarkan persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 138/1242/PUOD Tanggal 3 Mei 1996 dan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 539/VI/1996 Tahun 1996 Tanggal 27 Juni 1996. Terdiri dari 11 kelurahan dengan Jumlah Penduduk sekitar 153.269 Jiwa pada tahun 2020.

Kota Makassar ialah salah satu kota metropolitan di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia.

Sebagai pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), Kota Makassar berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara dan pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan. Secara administrasi kota ini terdiri dari 14 kecamatan dan 143 kelurahan. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Penduduk Kota Makassar pada tahun 2000 adalah 1.130.384 jiwa yang terdiri dari laki-laki 557.050 jiwa dan perempuan 573.334 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 1,65 %. Masyarakat Kota Makassar terdiri dari beberapa etnis yang hidup berdampingan secara damai. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya. Mayoritas penduduknya beragama Islam.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan kinerja pegawai akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kepuasan masyarakat akan pelayanan yang didapatnya. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggungjawaban) penyelenggaraan pelayanan publik mengenai poses pelayanan pembuatan administrasi di Kecamatan Rappocini kota Makassar sangat penting untuk diketahui sejauh mana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan Pemerintah Kecamatan Rappocini kota Makassar dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. (Becker et al., 2015)

Pelayanan pemerintahan merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kecamatan Rappocini menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan administrasi. Tentunya pembuatan administrasi ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Rappocini. Pada kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini terjadi permasalahan yang disebabkan kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pemahaman mengenai

teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan administrasi. administrasi banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Rappocini yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan administrasi yang banyak, tidak sebanding dengan kebutuhan yang didukung pengerjaan administrasi di Kecamatan Rappocini.

Cara membuat administrasi (KTP Elektronik) sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya, namun di sini akan dilengkapi dengan pengambilan sidik jari dan scan retina mata yang bertujuan agar tercipta data tunggal, yaitu setiap satu orang dengan satu identitas (KTP) sudah sangat umum bahwa satu orang di Indonesia memiliki beberapa identitas/KTP pemberlakuan administrasi juga dimaksudkan untuk mentertibkan administrasi orang per orang di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh negara. Cara membuat administrasi diantaranya yaitu pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan administrasi, datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan surat pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat, ambil nomor antrian di loket tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat Administrasi dari pemerintah setempat, Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital, pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir, bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain, lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan, pastikan Surat panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang, tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. bila administrasi selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat

Sering sekali muncul berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah , antara lain yaitu pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan,

kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan, hal yang demikian menunjukkan suatu kualitas pelayanan yang jauh dari apa yang diharapkan masyarakat. Maraknya pungutan liar (pungli) terhadap pembuatan Administrasi yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus hal yang menyangkut Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rappocini Kota Makassar, dengan pegawai pelaksana di tingkat Kecamatan yang belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat (telepon/faksimili) yang belum tersedia di Kecamatan sehingga informasi/instruksi yang harus disampaikan Kecamatan kepada desa/kelurahan yang selanjutnya kepada masyarakat memakan waktu lama, demikian pula sebaliknya. Suatu pelayanan yang mencerminkan sikap yang benar-benar melayani masyarakat terwujud lewat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam pembuatan Administrasi.

Dari awal penulis menunjukkan Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini Kota Makassar terintegrasi dengan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seperti pengurusan E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dispensi nikah, domisili, surat keterangan waris, legalisasi. Hal ini bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan administrasi bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah di kemukakan, adapun Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Rappocini Kota Makassar

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmu yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kualitas hubungan-hubungannya. tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menyusun ilmu nomotetik yaitu ilmu yang berupaya membuat hukum-hukum dari generalisasinya. Subjek yang diteliti. , data yang dikumpulkan, dan sumber data

yang dibutuhkan, serta alat pengumpul data yang dipakai sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan melalui pengukuran dengan menggunakan alat yang objektif dan baku. Melibatkan penghitungan angka atau kuantifikasi data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai di Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, memiliki dampak yang terintegrasi pada kualitas pelayanan administrasi, terutama dalam konteks pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Berbagai proses administrasi seperti pengurusan E-KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dispensasi nikah, domisili, surat keterangan waris, hingga legalisasi menjadi bagian dari tanggung jawab pegawai di kecamatan tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi tidak hanya mencakup kecepatan dan efisiensi dalam penyelesaian dokumen-dokumen tersebut, tetapi juga melibatkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang informatif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan fokus pada berbagai aspek administratif yang vital bagi warga, kinerja pegawai secara langsung memengaruhi kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi di Kecamatan Rappocini.

Dalam rangka mengevaluasi dampak yang ditimbulkan oleh peran pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini, Kota Makassar, penelitian ini melibatkan partisipasi 54 responden. Analisis yang dilakukan menggunakan metode regresi sederhana dengan dukungan perangkat lunak IBM SPSS STATISTICS 26. Hasil analisis regresi memberikan gambaran yang signifikan mengenai hubungan antara variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Berikut adalah temuan yang dihasilkan dari analisis regresi yang dilakukan.

Tabel 1. Uji Regresi Linier Sederhana (Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.132	1	240.132	17.241	.000 ^b
	Residual	724.239	52	13.928		
	Total	964.370	53			
a. Dependent Variable: x						

Sumber : analisis data SPSS

Dari analisis yang tertera pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai f hitung pada uji simultan variabel pelayanan pegawai, seperti tujuan, standar, motif, kualitas, dan pelayanan, memiliki nilai yang lebih besar dari f tabel sebesar 17.241, dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,00 yang jauh lebih kecil daripada nilai ambang batas 0.05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini.

Dengan kata lain, hasil uji simultan ini memberikan konfirmasi bahwa variabel pelayanan pegawai, yang mencakup tujuan, standar, motif, kualitas, dan pelayanan, secara kolektif berperan penting dalam membentuk dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Temuan ini memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kontribusi masing-masing aspek pelayanan pegawai terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh di Kecamatan Rappocini, sehingga dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan.

**Tabel 2. Hasil regresi sederhana
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics Tolerance	VIF
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part		
1	(Constant)	15.711	9.894		1.588	.118					
	y	.777	.187	.499	4.152	.000	.499	.499	.499	1.000	1.000

a. Dependent Variable: x

b. Predictors: (Constant), y

Sumber : analisis data SPSS

Dari hasil analisis tabel di atas, dapat diperoleh informasi mengenai persamaan regresi linear yang menghubungkan variabel Kualitas Pelayanan pegawai (Y) dengan variabel pelayanan pegawai (X). Constanta dalam persamaan ini, yang disimbolkan sebagai 'a', memiliki nilai sebesar 15.711, sementara nilai koefisien regresi, atau 'b', adalah 0.777. Dengan demikian, persamaan regresi linear dapat diungkapkan sebagai berikut: $Y = 15.711 + 0.777X$.

Berdasarkan analisis persamaan di atas, dapat diuraikan beberapa poin penting. Pertama, nilai konstanta 15.711 menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelayanan terintegritas pada dasarnya adalah sebesar 15.711. Kedua, koefisien regresi (X) sebesar 0.777 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan 1% nilai pelayanan pegawai akan menyebabkan peningkatan sebesar 0.777 pada nilai kualitas pelayanan administrasi. Dengan koefisien regresi yang bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan pegawai (X) terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi (Y) bersifat positif.

Selanjutnya, dalam pengambilan keputusan, diterapkan prinsip bahwa jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Sebaliknya, jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari hasil analisis Coefficients pada tabel, ditemukan

bahwa nilai signifikansi sebesar 0,00, yang lebih kecil dari 0.05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan H1 diterima, mengindikasikan bahwa arah pengaruh dari variabel Pelayanan pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini bersifat positif dan signifikan.

Tabel 3. Hasil uji determinan Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.499 ^a	.249	.235	3.73198	.249	17.241	1	52	.000

a. Predictors: (Constant), y

b. Dependent Variable: x

Sumber : analisis data SPSS

Dalam konteks analisis data model summary yang tercantum di atas, kita dapat mengekstrak informasi mengenai kontribusi variabel X terhadap variabel Y melalui nilai R (regresi). Data tersebut tercermin dalam tabel yang merinci besarnya nilai regresi atau pengaruh R Square antara variabel Pelayanan Terintegritas (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa kontribusi variabel X terhadap variabel Y dapat diukur melalui R Square yang memiliki nilai sebesar 0,249 atau setara dengan 2,49%.

Dengan demikian, angka 2,49% ini mencerminkan sejauh mana variasi dalam variabel Y (Kualitas Pelayanan) yang dapat dijelaskan oleh variabel X (Pelayanan Terintegritas). Nilai R Square ini memberikan indikasi persentase kontribusi atau eksplanasi dari variabel X terhadap variasi yang diamati dalam variabel Y. Oleh karena itu, hasil analisis tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang seberapa besar Pelayanan Terintegritas berkontribusi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Pelayanan Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Kinerja pegawai adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja pegawai adalah kuantitas dan kualitas dari pencapaian tugas oleh seorang individu atau kelompok pada pekerjaan. Selanjutnya manfaat kinerja, secara lebih rinci dalam memberikan penjelasan tentang manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penilaian kinerja pegawai, antara lain sebagai berikut Perbaikan Kinerja. Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan pegawai, pimpinan, dan unit pengolahan tenaga kerja dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki kinerja; Penyesuaian Kompensasi. Atas dasar penilaian kinerja dapat membantu pengambilan keputusan dalam menentukan kenaikan upah / kompensasi, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi / imbalan lainnya; Keputusan penempatan. Promosi, transfer, dan demosi biasanya didasarkan pada kinerja atau antisipasinya; Kebutuhan Latihan dan Pengembangan. Kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan, demikian juga kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan; Perencanaan dan Pengembangan Karir. Umpan balik kinerja mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti; Penyimpanan Proses Staffing. Kinerja yang baik atau jelek bisa mencerminkan kekuatan / kelemahan proses staffing yang dilaksanakan; Ketidakkuratan Informasi. Kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahankesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencanarencana sumber daya manusia, atau komponen komponen lain dalam sistem informasi sumber daya manusia; Kesalahan Desain Pekerjaan. Kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan berdasarkan hasil penelitian kinerja pegawai di kantor Kecamatan Rapoccini mendapatkan hasil sebesar 5,299% berada pada penilaian baik yang menunjukkan bahwa dari 54 tanggapan responden pada variabel X “Pelayanan Kualitas Pegawai” berada pada penilaian baik. Sesuai pengamatan peneliti, yang menunjukkan bahwa pelayanan kualitas pegawai sudah tergolong baik dengan indicator tujuan, standar, motif, kualitas, pelayanan.

Kualitas Pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan. Pada dasarnya pelayanan mempunyai sasaran yaitu untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima ataupun diperoleh (Firmansyah, 2021). Berdasarkan hasil penelitian Kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar mendapatkan hasil sebesar 7.31% yang menunjukkan bahwa dari 54 tanggapan responden pada variabel Y “Kualitas Pelayanan administrasi” berada pada penilaian baik. Sesuai pengamatan peneliti, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah tergolong baik dengan indikator prosedur pelayanan, waktu dan penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Pengaruh positif dan signifikan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar menggambarkan kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas operasional. Analisis secara parsial menyoroti beberapa elemen kunci yang mewarnai hubungan ini, menandakan bahwa strategi terkait metode kerja, pemilihan metode terbaik, optimalisasi sarana dan prasarana, serta kreativitas, inisiatif, dan sikap kerja yang tepat dapat memberikan kontribusi positif.

Artinya, pendekatan yang cermat terhadap metode atau cara kerja yang diterapkan menjadi krusial, dengan penekanan pada identifikasi metode terbaik yang sejalan dan serasi dengan kebutuhan. Penggunaan sarana dan prasarana yang optimal juga menjadi aspek penting, memberikan dasar fisik yang mendukung kinerja pegawai. Selain itu, penerapan metode kerja yang sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada dapat memberikan sinergi yang lebih efektif.

Selain itu, kreativitas, inisiatif, dan sikap kerja yang tepat menjadi penentu

penting dalam mencapai peningkatan kinerja pegawai. Adanya dorongan untuk mengembangkan ide kreatif, mengambil inisiatif dalam menjalankan tugas, dan menunjukkan sikap kerja yang positif akan memberikan dampak positif pada efisiensi dan efektivitas aktivitas kerja sehari-hari di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Hasilnya, pemahaman mendalam terhadap interaksi antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi dapat memberikan landasan bagi implementasi strategi yang lebih efektif dan terfokus pada peningkatan operasional kantor tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik. kualitas pelayanan administrasi Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat dikatakan sudah baik. Kinerja pegawai memiliki pengaruh positif tetapi tergolong kecil terhadap kualitas pelayanan administrasi Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Penulis dapat memberikan beberapa saran berikut. Pertama, perlu adanya perhatian ekstra terhadap kualitas pelayanan, terutama dalam menjawab kebutuhan masyarakat sebagai konsumen. Hal ini dapat dicapai melalui penyelenggaraan pelayanan yang cepat tanggap, menjadikan interaksi antara kantor dan masyarakat menjadi lebih efisien dan ramah. Selain itu, pemerintah harus lebih memfokuskan perhatian pada infrastruktur kantor, seperti fasilitas pendukung seperti kursi yang nyaman, kipas, dan televisi. Dengan menyediakan fasilitas yang lebih baik, diharapkan pelanggan akan merasa lebih nyaman dan senang saat melakukan kunjungan ke kantor. Pengaturan infrastruktur yang baik tidak hanya mempengaruhi kenyamanan, tetapi juga memberikan kesan profesionalisme dan kepedulian terhadap kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Agusti, R. (2012). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Karella Kecamatan Mare Kabupaten Bone. *Jurnal Ekonomi*, 20(3), 1–15.
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138. <https://doi.org/10.47467/mk.v21i2.935>
- Becker, F. G., Cleary, M., Team, R. M., Holtermann, H., The, D., Agenda, N., Science, P., Sk, S. K., Hinnebusch, R., Hinnebusch A, R., Rabinovich, I., Olmert (2015). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa (Suatu Studi Proses Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga di Kecamatan Langowan Timur). *Syria Studies*, 7(1), 37–72.
- Fitriawan, R. A. (2017). Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publikdi Wilayah Administrasikabupaten Bandung. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 5(1). <https://doi.org/10.12928/channel.v5i1.6354>
- Hadiwijaya, D., & Mintarsih, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Di Balai Kalibrasi Fasilitas Penerbangan. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2), 269–273. <https://doi.org/10.31000/jmb.v10i2.5133>
- Marniati Syam, R. M. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Accountability and Organization System Journal (AAOS)*, 2(1), 1–23.
- Nagel, P. J. F. (2020). Peningkatan SDM Indonesia yang Berdaya Saing melalui Pendidikan di Era Transformasi Digital dan Teknologi yang Berkelanjutan. *Prosiding Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Terapan*, 1(1), 31–38. <http://ejurnal.itats.ac.id/sntekpan/article/view/1212>
- Novitasari, M. R., & Winarsih, T. (2020). Pengaruh Dukungan Organisasi, Karakteristik Pekerjaan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Pasuruan. *Journal Management and Business*

Applied, 1(1), 12–23.

<http://ejurnal.stieyapan.ac.id/index.php/SAMBA/article/view/96>

Nurdin, I. (2019). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Journal Artikel*, 20.

Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>

Rohmat, S., Tinggi, S., & Indonesia, P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(2), 201–210. <https://doi.org/10.37481/sjr.v3i2.196>

Saluy, A. B., & Sulistyawati, R. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir; Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Sumber Baru Niaga. *Indikator*, 1(3), 31–39.

Sihite, M. (2018). Peran kompetensi dalam mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi di era revolusi industri 4.0: suatu tinjauan konseptual. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4(2), 145–159.

Sunarsi, D. (2019). Seminar Sumber Daya Manusia. In *Seminar sumber daya manusia* (Issue 1).

Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi,(Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14.