

**Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan
Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan
Tempe Kabupaten Wajo**

Ahmad Muktamar B¹, Kori Hartono², Faisal³, Sukena⁴

^{1,2,3,4}Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo secara parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Watallipue. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 orang, pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang sederhana dan mudah dihitung. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan Uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) hasil regresi linier sederhana menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$, artinya jika kinerja pegawai (X) nilainya 0,89 maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar 4,02. (2) Hasil uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar 0,82 interpretasinya sangat kuat (3) hasil koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar 0,67 atau 67%. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain. (4) Hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka 10,7584 dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,67252. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

Kata Kunci: *kinerja pegawai, kualitas pelayanan*

PENDAHULUAN

Organisasi atau instansi pemerintah adalah lembaga yang menawarkan jenis bantuan pelayanan administrasi kepada masyarakat untuk menangani suatu kantor, lembaga atau organisasi dengan alasan bahwa pencapaian suatu organisasi menuju pada tujuan yang baru saja diselesaikan bergantung pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan kewajiban yang diberikan.

Untuk membantu mencapai tujuan hierarki, pertimbangan harus diberikan kepada sumber daya manusia (SDM) sehingga mereka dapat membantu mencapai tujuan yang diinginkan. "Sumber daya manusia adalah semua potensi yang dimiliki oleh manusia yang dapat diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan barang atau jasa." (Djemma & Sumangelipu, 2018:1). Hal ini karena derajat SDM pada organisasi pemerintah dan swasta harus terlihat dari keterwakilan para pekerja dalam memberikan jenis bantuan yang berhasil dan kompeten kepada masyarakat. Kinerja yang representatif sangat penting dalam kemajuan suatu organisasi atau lembaga,

karena pada dasarnya organisasi dikendalikan oleh orang-orang, sehingga pelaksanaan yang sebenarnya merupakan cara berperilaku kepada manusia. kinerja pegawai adalah pemanfaatan dan penggunaan aset perwakilan dalam memberikan dukungan besar kepada masyarakat.

Menurut Arifin dkk (2019:11) “menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.” Sedangkan menurut Saripuddin & Sandayani, (2017: 12) “kinerja pegawai adalah kegiatan atau proses kerja yang sesuai dengan kemampuan untuk memperoleh keberhasilan yang diinginkan.”

Menurut Afandi (2021:86-87) “ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian, dan minat kerja, kejelasan dan penerimaan seseorang pekerja, tingkat motivasi pekerja, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja.”

Adapun menurut Afandi (2018:89) “indikator-indikator kinerja pegawai yaitu kuantitas hasil pekerjaan, kualitas hasil pekerjaan, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin dalam pekerjaan, inisiatif, akurasi, kejujuran, kreativitas.” serta menurut Heterogeneity (dalam Mukarom dan Laksana, 2018:68-69), “terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*).” Untuk memberikan pelayanan yang bagus, tentu pegawai berperan penting akan hal itu sebab kualitas sumber daya manusia di sebuah organisasi mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada publik. Kualitas administrasi tentu saja bukan suatu hal yang sangat tahan lama, melainkan mudah beradaptasi dan dapat diubah. Pergeseran ini arahnya seperti menata sifat administrasi agar jauh lebih unggul kelak.

Dalam proses kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk mendukung prosesnya oleh sebab itu untuk mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan kemauan instansi atau lembaga maka perlu didorong oleh kinerja pegawai yang saling berhubungan selama proses kerja dalam instansi pemerintah. Namun ada beberapa pelayanan pegawai di sebuah instansi tidak terlalu bagus sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Oleh karena itu, masih banyak aparatur yang tidak hadir pada kesempatan kerja dan ada pula masyarakat yang tidak dapat diandalkan dalam menjaga daerah, misalnya ketepatan proses pemerintahan daerah. keramahan pejabat sebagai organisasi spesialis, dan simpati, sikap tegas dalam menyelesaikan administrasi.

Kinerja pegawai berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan dalam melayani masyarakat, kinerja pegawai yang baik dilihat dari seberapa bagus pelayanannya terhadap masyarakat tersebut. Mengingat landasan yang diungkapkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. “Pendekatan kuantitatif karena penelitian ini berbentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik untuk mengukur dan memperoleh hasil penelitian melalui kuesioner.

Teknik pengumpulan data (1) Observasi. Metode pengumpulan data ini cukup tergolong kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya metode pengumpulan data ini dapat dilakukan secara langsung berpartisipasi ataupun tidak langsung; (2) Kuesioner (pertanyaan tertulis) sebagai teknik pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah masyarakat Kelurahan watallipue dengan dilakukan penyebaran kuesioner mengenai indikator-indikator kinerja pegawai pada kualitas pelayanan. Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini menggunakan model skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

PEMBAHASAN

Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo (X)

Tabel 1. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 1

Selama bekerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	8	14%
Setuju	4	46	79%
Cukup Setuju	3	4	7%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 1, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 1 yaitu “selama bekerja pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 4 responden dengan persentase 7% memilih jawaban cukup setuju, 46 responden dengan persentase 79% memilih jawaban setuju dan 8 orang responden dengan persentase 14% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 2. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 2

Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tepat.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	5	9%
Setuju	4	47	81%
Cukup Setuju	3	6	10%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 2, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 2 “pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang tepat” menunjukkan bahwa dari 48 responden, 6 responden dengan presentase 10% memilih jawaban cukup baik, 47 responden dengan presentase 81% memilih jawaban setuju, dan 5 responden dengan presentase 9 % memilih jawaban sangat baik.

Tabel 3. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 3

Pegawai bekerja secara efisien serta tidak membuang waktu.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	6	10%
Setuju	4	45	78%

Cukup Setuju	3	6	10%
Tidak Setuju	2	1	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 3, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 3 “pegawai bekerja secara efisien serta tidak membuang waktu” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 1 responden dengan persentase 2% memilih jawaban tidak setuju, 6 responden dengan persentase 10% memilih jawaban cukup setuju, 45 responden dengan persentase 78% memilih jawaban setuju, dan 6 responden dengan persentase 10% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 4. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 4

Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	8	14%
Setuju	4	48	83%
Cukup Setuju	3	2	3%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 4, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 4 “pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 2 responden dengan persentase 3% memilih jawaban cukup setuju, 48 responden dengan persentase 83% memilih jawaban setuju, dan 8 responden dengan persentase 14% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 5. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 5

Dalam melayani masyarakat, pegawai selalu menawarkan bantuan.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	16	28%
Setuju	4	38	66%
Cukup Setuju	3	2	3%
Tidak Setuju	2	2	3%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 5, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 5 “dalam melayani masyarakat pegawai selalu menawarkan bantuan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 2 responden dengan persentase 3% memilih jawaban tidak setuju, 2 responden dengan persentase 3% memilih jawaban cukup setuju, 38 responden dengan persentase 66% memilih jawaban setuju, dan 16 responden dengan persentase 28% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 6. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 6

Pegawai tetiti dalam melakukan pekerjaan yang diberikan

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	14	24%

Setuju	4	39	67%
Cukup Setuju	3	5	9%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 6, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 6 “pegawai teliti dalam melakukan pekerjaan yang diberikan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 5 responden dengan persentase 9% memilih jawaban cukup setuju, 39 responden dengan persentase 67% memilih jawaban setuju, dan 14 responden dengan persentase 24% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 7. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 7

Pegawai selalu mengutamakan kejujuran dalam bekerja serta menjaga tanggung jawab yang berikan

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	10	17%
Setuju	4	46	80%
Cukup Setuju	3	2	3%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 7, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 7 “pegawai selalu mengutamakan kejujuran dalam bekerja serta menjaga tanggung jawab yang diberikan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 2 responden dengan persentase 3% memilih jawaban cukup setuju, 46 responden dengan persentase 80% memilih jawaban setuju, dan 10 responden dengan persentase 17% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 8. Indikator Kinerja Pegawai Pernyataan 8

Pegawai dapat menyelesaikan masalah serta memberikan ide baru atau inovasi

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	5	9%
Setuju	4	50	86%
Cukup Setuju	3	3	5%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 8, data penelitian kinerja pegawai pernyataan 8 “pegawai dapat menyelesaikan masalah serta memberikan ide baru atau inovasi” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 3 responden dengan persentase 5% memilih jawaban cukup setuju, 50 responden dengan persentase 86% memilih jawaban setuju, dan 3 responden dengan persentase 9% memilih jawaban sangat setuju.

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo (Y)

Tabel 9. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 1

Pegawai sangat disiplin ketika memberikan pelayanan.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	10	17%
Setuju	4	40	69%
Cukup Setuju	3	7	12%
Tidak Setuju	2	1	2%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 9, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 1 “pegawai sangat disiplin ketika memberikan pelayanan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 1 responden dengan persentase 2% memilih jawaban tidak setuju, 7 responden dengan persentase 12% memilih jawaban cukup setuju, 40 responden dengan persentase 69% memilih jawaban setuju, dan 10 responden dengan persentase 17% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 10. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 2

Pegawai memiliki penampilan yang rapi saat memberikan pelayanan.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	7	12%
Setuju	4	47	81%
Cukup Setuju	3	4	7%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 10, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 2 “Pegawai memiliki penampilan yang rapi saat memberikan pelayanan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 4 responden dengan persentase 7% memilih jawaban cukup setuju, 47 responden dengan persentase 81% memilih jawaban setuju, dan 7 responden dengan persentase 12% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 11. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 3

Dalam memberikan pelayanan pegawai selalu cermat

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	29	50%
Setuju	4	27	47%
Cukup Setuju	3	2	3%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 11, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 3 “Dalam memberikan pelayanan pegawai selalu cermat” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 2 responden dengan persentase 3% memilih jawaban cukup setuju, 27 responden dengan persentase 47% memilih jawaban setuju, dan 29 responden dengan persentase 50% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 12. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 4

Pegawai selalu merespon dengan baik masyarakat yang datang.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	26	45%
Setuju	4	29	50%
Cukup Setuju	3	3	5%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 12, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 4 “Pegawai selalu merespon dengan baik masyarakat yang datang” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 3 responden dengan persentase 5% memilih jawaban cukup setuju, 29 responden dengan persentase 50% memilih jawaban setuju, dan 26 responden dengan persentase 45% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 13. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 5

Pegawai selalu bersikap adil tanpa memandang jabatan ataupun status sosial.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	18	31%
Setuju	4	36	62%
Cukup Setuju	3	4	7%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 13, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 5 “Pegawai selalu bersikap adil tanpa memandang jabatan ataupun status sosial” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 4 responden dengan persentase 7% memilih jawaban cukup setuju, 36 responden dengan persentase 62% memilih jawaban setuju, dan 18 responden dengan persentase 31% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 14. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 6

Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	5	9%
Setuju	4	48	82%
Cukup Setuju	3	5	9%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 14, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan 6 “Pegawai selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 5 responden dengan persentase 9% memilih jawaban cukup setuju, 48 responden dengan persentase 82% memilih jawaban setuju, dan 5 responden dengan persentase 9% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 15. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 7

Pegawai selalu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	7	12%

Setuju	4	48	83%
Cukup Setuju	3	3	5%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 15, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan “Pegawai selalu melayani dengan sikap ramah dan sopan santun” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 3 responden dengan persentase 5% memilih jawaban cukup setuju, 48 responden dengan persentase 83% memilih jawaban setuju, dan 7 responden dengan persentase 12% memilih jawaban sangat setuju.

Tabel 16. Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 8

Pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Persentase
Sangat Setuju	5	5	9%
Setuju	4	50	86%
Cukup Setuju	3	3	5%
Tidak Setuju	2	0	0%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah		58	100%

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Dari tabel 16, data penelitian kualitas pelayanan pernyataan “Pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu” menunjukkan bahwa dari 58 responden, 3 responden dengan persentase 5% memilih jawaban cukup setuju, 50 responden dengan persentase 83% memilih jawaban setuju, dan 5 responden dengan persentase 9% memilih jawaban sangat setuju.

Analisa Statistik Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

Tabel 17. Analisa Statistik

No	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	32	32	1024	1024	1024
2	32	32	1024	1024	1024
3	33	35	1089	1225	1155
4	33	35	1089	1225	1155
5	37	39	1369	1521	1443
6	32	35	1024	1225	1120
7	34	34	1156	1156	1156
8	40	40	1600	1600	1600
9	32	32	1024	1024	1024
10	32	34	1024	1156	1088
11	33	33	1089	1089	1089
12	28	29	784	841	812
13	32	32	1024	1024	1024
14	32	32	1024	1024	1024
15	32	35	1024	1225	1120
16	32	32	1024	1024	1024
17	32	32	1024	1024	1024

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo

18	32	32	1024	1024	1024
19	32	32	1024	1024	1024
20	32	36	1024	1296	1152
21	32	38	1024	1444	1216
22	32	35	1024	1225	1120
23	32	32	1024	1024	1024
24	32	32	1024	1024	1024
25	32	32	1024	1024	1024
26	31	33	961	1089	1023
27	34	34	1156	1156	1156
28	24	24	576	576	576
29	32	34	1024	1156	1088
30	33	32	1089	1024	1056
31	32	32	1024	1024	1024
32	29	32	841	1024	928
33	34	32	1156	1024	1088
34	32	33	1024	1089	1056
35	39	37	1521	1369	1443
36	24	23	576	529	552
37	35	36	1225	1296	1260
38	32	30	1024	900	960
39	34	34	1156	1156	1156
40	32	33	1024	1089	1056
41	40	40	1600	1600	1600
42	35	34	1225	1156	1190
43	30	32	900	1024	960
44	29	33	841	1089	957
45	32	30	1024	900	960
46	33	35	1089	1225	1155
47	32	32	1024	1024	1024
48	32	32	1024	1024	1024
49	32	32	1024	1024	1024
50	32	31	1024	961	992
51	32	31	1024	961	992
52	40	40	1600	1600	1600
53	34	35	1156	1225	1190
54	32	32	1024	1024	1024
55	34	34	1156	1156	1156
56	33	40	1089	1600	1320
57	32	35	1024	1225	1120
58	37	36	1369	1296	1332
Σ	$\Sigma X = 1892$	$\Sigma Y = 1935$	$\Sigma X^2 = 62202$	$\Sigma Y^2 = 65131$	$\Sigma XY = 63556$

Sumber: Pengolahan Data Kuesioner Tahun 2023

Berdasarkan tabel 17, maka diperoleh hasil $n = 58$, $\Sigma X = 1.892$, $\Sigma Y = 1.935$, $\Sigma X^2 = 62.202$, $\Sigma Y^2 = 65.131$, $\Sigma XY = 63.556$. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (bebas) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (terikat) secara parsial. Dalam pengujian hipotesis, peneliti menganalisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan aplikasi *Statistical Program for*

Social Science (SPSS) versi 23.

Tabel 18. Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.025	2.701		1.490	.142
kinerja pegawai	.899	.082	.825	10.758	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2023

Adapun persamaan regresinya $Y = a + bX$, di mana, $X = \text{variabel bebas (kinerja pegawai)}$, $Y = \text{variabel terikat (kualitas pelayanan)}$, $a = \text{konstanta}$, $b = \text{koefisien regresi}$, $n = \text{jumlah kuesioner}$.

Mencari nilai a:

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

$$a = \frac{(1.935)(62.202) - (1.892)(63.556)}{58(62.202) - (1.892)^2}$$

$$a = \frac{(120.360.870) - (120.247.952)}{(3.607.716) - (3.579.664)}$$

$$a = \frac{112.918}{28.052}$$

$$a = 4,02$$

Mencari nilai b:

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

$$b = \frac{58(63.556) - (1.892)(1.935)}{58(62.202) - (1.892)^2}$$

$$b = \frac{(3.686.248) - (3.661.020)}{(3.607.716) - (3.579.664)}$$

$$b = \frac{25.228}{28.052}$$

$$b = 0,89$$

Sehingga diperoleh persamaan garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$. Artinya jika kinerja pegawai (X) bernilai positif $0,89$, maka kualitas pelayanan (Y) bernilai positif $4,02$. Koefisien regresi sebesar $0,89$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai sebesar satu digit maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar $0,89$. Sebaliknya, setiap penurunan kinerja pegawai sebesar satu digit akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar $0,89$. Persamaan regresi $Y = 4,02 + 0,89X$ selanjutnya akan diuji untuk melihat apakah valid dalam memprediksi variabel dependen, dengan kata lain apakah kinerja pegawai benar-benar dapat memprediksi peningkatan kualitas pelayanan. Maka uji yang dilakukan adalah uji koefisien determinasi dan juga uji T dengan cara membandingkan nilai t_{hitung} yang diperoleh dengan t_{tabel} yang tertera pada tabel.

Setelah diperoleh persamaan regresi, analisis koefisien korelasi diperlukan untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh signifikan atau tidak.

Tabel 19 Koefisien Korelasi (r) Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.825 ^a	.680	.674	1.814

a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2023

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = \frac{58(63.556) - (1.892)(1.935)}{\sqrt{[58(62.202) - (1.892)^2][58(65.131) - (1.935)^2]}}$$

$$r = \frac{3.686.248 - 3.661.020}{\sqrt{(3.607.716) - (3.579.664)(3.777.598) - (3.744.225)}}$$

$$r = \frac{25.228}{\sqrt{(28.052)(33.373)}}$$

$$r = \frac{25.228}{\sqrt{936.179.396}}$$

$$r = \frac{25.228}{30.597}$$

$$r = 0,82$$

Dari perhitungan analisis koefisien korelasi, maka dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (*r*) sebesar (0,82) dan Interpretasinya sangat kuat.

Koefisien determinasi (*r*²) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo.

Tabel 20 Koefisien Determinasi (R²) / Model Summary

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.825 ^a	.672	.674	1.814

a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2023

Sehingga diperoleh koefisien determinasi, $KD = r^2 \times 100\% = (0,82)^2 \times 100\% = 0,67 \times 100\% = 0,67$ atau 67%. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y). dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya seperti motivasi, kepemimpinan, kemampuan dan kepuasan kerja .

Untuk uji hipotesis digunakan uji T. Di mana uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan, yaitu dengan membandingkan *t_{hitung}* dan *t_{tabel}* dengan taraf signifikan 0,05 atau 5%. Untuk melakukan uji signifikan dapat dilakukan dengan bantuan aplikasi *Statistical Program for Social Science* (SPSS) versi 23.

Tabel 21. Uji T (Coefficients^a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.025		1.490	.142
	kinerja pegawai	.899	.082	.825	10.758
					.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Tahun 2023

Nilai koefisien pada tabel 21 uji T dapat dimasukkan pada rumus untuk mendapatkan nilai t_{hitung} .

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,82\sqrt{58-2}}{\sqrt{1-0,82^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,82\sqrt{56}}{\sqrt{1-0,6724}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,82\sqrt{56}}{\sqrt{0,3276}}$$

$$t_{hitung} = 0,82 \frac{7,48}{0,57}$$

$$t_{hitung} = 0,82 \times 13,12$$

$$t_{hitung} = 10,7584$$

Sehingga t_{tabel} :

$$t_{tabel} = n-k-1$$

$$t_{tabel} = 58-1-1$$

$$t_{tabel} = 56$$

$$(t 56) ; (0,05) = 1,67252$$

Berdasarkan hasil SPSS uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} menunjukkan angka 10,7584 dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka 1,67252 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Konsistensi kinerja pegawai adalah sesuatu yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam suatu instansi pemerintah. Sebab kinerja pegawai yang bagus akan sebanding dengan hasil yang baik untuk instansi. Sebaliknya, jika kinerja pegawai yang tidak bagus maka akan berdampak buruk terhadap instansi pemerintah tersebut. Oleh karena itu, untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Watallipue Kecamatan Tempe Kabupaten Wajo maka dilakukan uji regresi sederhana dan menghasilkan nilai konstanta $a = 4,02$ dan $b = 0,89$ kemudian dimasukkan ke dalam persamaan regresi linear sederhana $Y =$

$4,02 + 0,89X$. artinya jika kinerja pegawai nilainya $0,89$ maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar $4,02$. Koefisien regresi sebesar $0,89$ menyatakan bahwa setiap peningkatan kinerja pegawai sebesar 1 digit maka akan menambah kualitas pelayanan sebesar $0,89$, sebaliknya setiap penurunan kinerja pegawai sebesar 1 digit maka akan mengurangi kualitas pelayanan sebesar $0,89$.

Dari hasil perhitungan diatas maka dilakukan uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar $0,82$ (sangat kuat) dan koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar $0,67$ atau 67% . Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Untuk membuktikan hipotesis maka dilakukan uji T dimana uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yaitu dengan cara membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} dengan taraf signifikan $0,05$ atau 5% . Berdasarkan hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} diatas maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka $10,7584$ dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka $1,67252$. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

SIMPULAN

Hasil perhitungan analisis regresi sederhana menunjukkan persamaan pada garis regresi $Y = 4,02 + 0,89X$, artinya jika kinerja pegawai (X) nilainya $0,89$ maka kualitas pelayanan nilainya sebesar $4,02$.

Dari hasil perhitungan uji koefisien korelasi (r) menghasilkan nilai sebesar $0,82$ interpretasinya sangat kuat. Koefisien determinasi (r^2) menghasilkan nilai sebesar $0,67$ atau 67% . Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh sebesar 67% terhadap kualitas pelayanan (Y), sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Hasil uji t_{hitung} dan t_{tabel} maka dapat diketahui bahwa t_{hitung} menunjukkan angka $10,7584$ dan nilai t_{tabel} menunjukkan angka $1,67252$. Sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini membuktikan bahwa kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Riau: Zanafa Publishing.
- Afandi, N.M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustina, T., Ahmad Muktamar, B., Huda, M., Maselena, A., & Hashim, A. (1991). Management Effect Of Business And Personal Relationship For Managing A Business. *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(11), 2020.
- Ahmad Zikri. Muhammad Ikhsan Harahap. 2022. Analisis Layanan Pengirim Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera. *Jurnal Ilmu Computer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)*. 2(1), 923-926.
- Djemma, S .A. Siardin & Andi Sumangelipu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sengkang: CV Aquila.
- Dewi Permatasari, Nurmalasyiah., Muhammad Noor. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Desa Podok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. 1(1).

- Djemma, S. A., Mukhtar, A., & Faradila, A. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja dan Disiplin Kerja Sebagai Faktor Peningkatan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Dan Pertanahan Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 52-66.
- Djemma, S. A., Bakti, A., Mukhtar, A., & Hakidah, H. (2023). Pengaruh Keragaman Produk dan Layanan Toko Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Toko Alizah Mart Sengkang. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1(3), 165-181.
- Ester Silvyana Siburian, Ronny Gosal, Donald K. Monintja. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(2).
- Fitriani. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Puskesmas Lempa Kecamatan Pammana Kabupaten Wajo*. Skripsi. Sengkang: Institut Ilmu Hukum Dan Ekonomi Lamaddukelleng.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Nur Islamiyah Abubakar, Andi. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. Skripsi. Makassar: Unuversitas Muhammadiyah Makassar.
- Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Dikantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar*. Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Seruni Retna Yulistiwa Putri Debby.Ikeu Kania. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Public*. 9(1), 21-28.
- Usman, S., Lasiatun, K. M. T., Kesek, M. N., Riatmaja, D. S., & Papia, J. N. T. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Studi Literatur Manajemen Sumber Daya). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 10462-10468.
- Yuniarti, A., & Muhtamar, A. (2022). Pengaruh Self Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telekomunikasi Sengkang. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), 375-384.
- Yuniarti, A., & Hartono, K. (2022). Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan pada Baitul Maal Wat Tamwil As' adiyah Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(2), 84-93.
- Yuniarti, A., & Jamaluddin, A. (2019). Analisis Pengaruh Pengembangan Persuteraan Alam Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Desa Benteng Lompoe Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. *JPPi (Jurnal Pendidikan Islam Pendekatan Interdisipliner)*, 3(2), 133-144.
- Yuniarti, A. (2023). Kebijakan Manajemen Produksi dan Operasi Bagi Perusahaan Jasa. *Precise Journal of Economic*, 2(2), 67-72.
- Yuniarti, A., Prayudhi, P., Faisal, F., Nur, A. W., & Aldi, A. (2024). Transformasi Tenun Sutra Melalui Kolaborasi dengan Perguruan Tinggi dalam Era Digital. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(2), 160-166.
- Yuniarti, A., Mas' ud, M., Imaduddin, I., & Umar, N. A. (2022). The Impact of Culture, Procedure and Process of Quality Through Quality Control Towards Product Quality. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(1), 106-118.