

Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino Kabupaten Parigi Moutong

Siti Sopia^{1*}, Arifin Tahir², Sri Yulianty Mozin³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 15, 2025

Revised April 24, 2025

Accepted April 30, 2025

Available online May 03, 2025

Keywords:

Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

Keywords:

Employee Performance, Public Service Quality



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, data diperoleh melalui angket yang diisi oleh 30 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan $t\text{-hitung } 7,305 > t\text{-tabel } 0,0018$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,6% menunjukkan bahwa kinerja pegawai berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, sementara 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan, disarankan agar kantor Camat meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan, memperbaiki komunikasi internal, dan menerapkan sistem evaluasi kinerja yang lebih terstruktur.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of employee performance on the quality of public administrative services at the Ongka Malino

Sub-District Office, Parigi Moutong Regency. Using a quantitative method with a descriptive approach, data were collected through questionnaires completed by 30 respondents. The results show that employee performance has a positive and significant effect on the quality of public services, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a $t\text{-value of } 7.305 > t\text{-table value of } 0.0018$. The coefficient of determination (R^2) of 65,6% indicates that employee performance contributes to improving the quality of public services, while the remaining 34,4% is influenced by other factors. To maintain and improve service quality, it is recommended that the sub-district office enhance employee competencies through training, improve internal communication, and implement a more structured performance evaluation system.

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan utama negara adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam kehidupan yang berkeadilan dan beradab, dengan memastikan pemenuhan kebutuhan dasar bagi setiap warga negara. Dalam upaya mewujudkan aspirasi masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, pemerintah menetapkan langkah strategis berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Ratna et al., 2010).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat dan penduduk melalui penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif. Jasa publik merupakan suatu proses yang dijalankan oleh sekelompok individu pada sebuah lembaga ataupun organisasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan menerapkan mekanisme, dan pendekatan khusus untuk menyediakan keperluan individu mengacu pada hak yang mereka miliki. Standar pelayanan berfungsi sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan serta sebagai indikator dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan (Maharani et al., 2023).

Pelayanan publik yang berkualitas mengacu pada pemberian layanan yang sesuai dengan standar tertentu, mencakup aspek ketepatan waktu, ketelitian, ketersediaan, serta kemampuan merespons kebutuhan masyarakat dengan baik. Standar pelayanan publik yang baik diperlukan agar setiap warga

negara dapat memperoleh layanan yang adil, efektif, dan responsif dari berbagai lembaga pemerintah (Hutapea, 2023)

Salah satu lembaga publik yang berperan penting dalam penyediaan layanan administratif dan kemasyarakatan adalah Kantor Kecamatan, yang dipimpin oleh seorang Camat. Ketentuan mengenai peran dan tugas Camat diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Pemimpin Kecamatan berfungsi sebagai pimpinan sekaligus pengelola dalam tata kelola pemerintahan ditingkat lembaga Kecamatan. Dalam menjalankan tugasnya, Camat memperoleh mandat dari Bupati atau Wali kota untuk mengelola sebagian kewenangan otonomi daerah serta melaksanakan kewajiban pemerintahan secara umum.

Berdasarkan regulasi yang diatur dalam permendagri No 4 Tahun 2010 mengenai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, menegaskan bahwa peningkatan standar serta kemudahan akses jasa bagi masyarakat bisa dicapai dengan meningkatkan fungsi Kecamatan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat. Khususnya melalui sistem administrasi terpadu ditingkat Kecamatan. Sebagai bentuk tindak lanjut dari kebijakan tersebut, Kecamatan Ongka Malino, yang berfungsi sebagai satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Parigi Moutong, tentu turut menerapkannya. Oleh karena itu, langkah strategis yang diambil adalah melakukan penataan ulang birokrasi sebagai pelaksana kebijakan. Dengan demikian, penerapan sistem administrasi terpadu Kecamatan Ongka Malino dapat benar-benar berkontribusi dalam perbaikan serta peningkatan kualitas layanan.

Kecamatan Ongka Malino telah melewati berbagai transformasi dalam beberapa tahun terakhir. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, Kecamatan ini dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini mencakup penyederhanaan prosedur, percepatan waktu layanan, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam pengelolaan dokumen kependudukan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam administrasi juga menjadi faktor penting untuk mengurangi hambatan seperti antrean panjang, kesalahan data, serta keterlambatan penerbitan dokumen. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang berlaku. Dengan demikian, diperlukan kerja sama yang harmonis antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan memperkuat mekanisme pengawasan serta melakukan evaluasi layanan secara rutin.

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong, masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, permasalahan tersebut dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu: (1) *Tangibles*, dengan keterbatasan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, perangkat layanan, dan informasi prosedur yang tidak memadai; (2) *Empathy*, ditunjukkan oleh kurangnya kepedulian dan penjelasan dari petugas terhadap masyarakat, terutama kelompok rentan; (3) *Reliability*, berupa kesalahan pencatatan, informasi yang tidak konsisten, serta kurangnya sosialisasi prosedur; (4) *Responsiveness*, yang mencakup lambannya pelayanan dan minimnya inisiatif pegawai dalam merespons kebutuhan pengguna layanan; serta (5) *Assurance*, terkait rendahnya kejelasan informasi, keterampilan komunikasi petugas, dan transparansi prosedur administrasi. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan agar lebih efektif, akurat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, kajian ini difokuskan pada penilaian kinerja pegawai berpengaruh mengenai tingkat pelayanan. Diduga bahwa permasalahan dalam administrasi kependudukan di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong, terjadi akibat dedikasi pegawai yang belum optimal, selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Elmanda & Nurdin (2020), a. Kualitas, penyempurnaan pekerjaan dan peningkatan produk didasarkan pada keterampilan dan keahlian individu di tempat kerja. b. Kuantitas, melibatkan jumlah unit atau aktivitas yang dapat dipenuhi atau diselesaikan. c. Ketepatan waktu, diperhatikan dalam hal koordinasi dengan hasil akhir untuk memaksimalkan efisiensi waktu. d. Efektifitas, merujuk pada penggunaan yang optimal dari tenaga kerja di lembaga tersebut. e. Kemandirian, merupakan dedikasi seorang pekerja untuk menyelesaikan tugasnya secara efektif. f. Komitmen pekerjaan, melibatkan seberapa setia dan bertanggung jawabnya pegawai terhadap instansi.

TINJAUAN PUSTAKA

Defenisi Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berakar dari kata "layan," yang bermakna membantu dalam menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain sebagai bentuk tindakan melayani. Pada hakikatnya, setiap individu memerlukan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aspek fundamental dalam kehidupan manusia (Sinambela, 2010, dalam Herlina, 2022). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau pihak yang diberi wewenang, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan tertentu. Pelayanan ini

diberikan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan, dan harus dilaksanakan berdasarkan aturan, prosedur, serta standar yang telah ditetapkan agar tercipta pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas (Tahir et al., 2020).

Indikator Kualiyas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja suatu lembaga dalam menyediakan layanan bagi masyarakat (Riani, 2021). Menurut Zeithaml dikutip dalam Hardiansyah (2018) dan dikaji ulang oleh Febriana dan Taupik (2024), menyatakan bahwa ada lima aspek yang menjadi tolok ukur kualitas layanan atau jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), merujuk pada aset berwujud, Infrastruktur pendukung layanan. Keberadaan bukti fisik ini memungkinkan penerima layanan menilai kualitas pelayanan berdasarkan kenyamanan dan kebersihan fasilitas yang disediakan.
2. *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kehandalan diukur melalui tanggung jawab serta kecepatan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), mengacu pada kesigapan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan pengguna jasa. Hal ini dapat diukur dari sikap adil serta kemampuan pegawai dalam melayani pemohon layanan.
4. *Assurance* (Jaminan), dalam proses pelayanan, jaminan sangat penting bagi penerima layanan karena memberikan kepastian serta rasa aman. Adanya jaminan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.
5. *Empathy* (Empati), ditunjukkan melalui sikap penyelenggara layanan dalam memberikan perhatian kepada pemohon. Hal ini tercermin dalam sikap yang tidak diskriminatif serta kepedulian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Defenisi Kinerja

Kinerja berakar dari istilah "to perform", yang berarti "melakukan, menjalankan, atau melaksanakan", serta dapat diartikan sebagai "melaksanakan atau menyelesaikan suatu tugas atau tanggung jawab". Kinerja termasuk dalam aspek psikologis yang tidak bisa diukur secara langsung melainkan melalui respons yang diberikan oleh individu ketika menghadapi suatu rangsangan. Kinerja mencerminkan hasil kerja yang nyata dan ditunjukkan oleh individu atau aparat sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi. Selain itu, performa kerja juga bisa dimaknai sebagai pencapaian seseorang dalam bentuk kualitas maupun kuantitas dari pekerjaan yang dilakukan (Mahendra et al., 2021)

Kinerja pegawai adalah pencapaian tugas yang diperoleh individu dalam menjalankan tugas yang telah ditetapkan, berdasar pada kompetensi, pengalaman, serta komitmen yang dimiliki dalam kurun waktu tertentu (Hasibuan 2017), dikutip dalam Ibrahim et al (2021). Sementara itu, kinerja pegawai mencerminkan keseluruhan pencapaian yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan kewajiban yang dibebankan kepadanya (Hendriana dan Irawan, 2024).

Indikator Kinerja

Menurut Elmanda dan Nurdin (2020), terdapat lima indikator utama dalam menilai kinerja pegawai, yaitu:

1. Kualitas: Mengacu pada tingkat kesempurnaan pekerjaan berdasarkan persepsi individu, yang mencerminkan keterampilan serta kompetensi pegawai.
2. Kuantitas: Menunjukkan output yang dihasilkan diukur berdasarkan Total entitas atau rangkaian proses yang telah diselesaikan.
3. Ketepatan waktu: Menentukan tingkat kesesuaian dengan waktu yang telah ditentukan dalam penyelesaian suatu tugas sesuai dengan perencanaan, dengan tetap memperhatikan efektivitas penggunaan waktu.
4. Efektivitas: Menilai sejauh mana organisasi memanfaatkan sumber daya yang tersedia, termasuk Sumber daya manusia, dana, teknologi, dan material, secara optimal."
5. Kemandirian: Menggambarkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugasnya secara mandiri tanpa ketergantungan pada pihak lain.

Menurut Robbins dan Coulter (2016), dikutip oleh Ibrahim et al (2021), terdapat lima aspek utama dalam mengevaluasi performa pegawai, yaitu:

1. Kualitas: Mengevaluasi kualitas hasil kerja berdasarkan pandangan individu terhadap tingkat ketelitian dan kesempurnaan yang mencerminkan keterampilan serta kompetensi yang dikuasai.
2. Kuantitas: Menggambarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, diukur dalam bentuk jumlah unit, siklus aktivitas, atau output lainnya.

3. Ketepatan waktu: Mengukur efisiensi dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dengan mempertimbangkan efektivitas hasil yang diperoleh serta penggunaan waktu secara optimal.
4. Efektivitas: Mengukur efisiensi pemanfaatan sumber daya organisasi, seperti tenaga kerja, keuangan, teknologi, dan bahan baku mentah, dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan
5. Kemandirian: Menggambarkan kemampuan pegawai Saat menyelesaikan pekerjaannya secara mandiri tanpa bergantung pada pihak lain.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Sumber data di ambil dari penarikan sampel secara *purposive sampling* yang berjumlah 30 orang. Setelah semua data terkumpul kemudian di analisis dengan uji regresi linear sederhana, uji t dan uji R^2 menggunakan *software* IBM Statistics 21 untuk membuktikan ada atau tidak nya pengaruh dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ongka Malino Kabupaten Parigi Moutong. (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai

Item	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Standar Validitas	Keterangan
X1	0,635	0,361	0,000	<0,05	Valid
X2	0,680	0,361	0,000	<0,05	Valid
X3	0,698	0,361	0,000	<0,05	Valid
X4	0,553	0,361	0,002	<0,05	Valid
X5	0,657	0,361	0,000	<0,05	Valid
X6	0,621	0,361	0,000	<0,05	Valid
X7	0,667	0,361	0,000	<0,05	Valid
X8	0,594	0,361	0,001	<0,05	Valid
X9	0,678	0,361	0,000	<0,05	Valid
X10	0,489	0,361	0,006	<0,05	Valid
X11	0,691	0,361	0,000	<0,05	Valid
X12	0,695	0,361	0,000	<0,05	Valid
X13	0,784	0,361	0,000	<0,05	Valid
X14	0,444	0,361	0,014	<0,05	Valid
X15	0,576	0,361	0,001	<0,05	Valid
X16	0,840	0,361	0,000	<0,05	Valid
X17	0,837	0,361	0,000	<0,05	Valid
X18	0,873	0,361	0,000	<0,05	Valid

Berdasarkan Tabel 1, Seluruh pernyataan dalam variabel kinerja pegawai dianggap valid, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai r hitung pada setiap item yang melebihi 0,361 serta nilai signifikansi yang berada di bawah 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Standar Validitas	Keterangan
Y1	0,530	0,361	0,003	<0,05	Valid
Y2	0,440	0,361	0,015	<0,05	Valid
Y3	0,429	0,361	0,018	<0,05	Valid
Y4	0,374	0,361	0,042	<0,05	Valid
Y5	0,480	0,361	0,007	<0,05	Valid
Y6	0,439	0,361	0,015	<0,05	Valid
Y7	0,568	0,361	0,001	<0,05	Valid
Y8	0,384	0,361	0,036	<0,05	Valid
Y9	0,773	0,361	0,000	<0,05	Valid
Y10	0,694	0,361	0,000	<0,05	Valid
Y11	0,724	0,361	0,000	<0,05	Valid
Y12	0,671	0,361	0,000	<0,05	Valid
Y13	0,776	0,361	0,000	<0,05	Valid

Y14	0,859	0,361	0,000	<0,05	Valid
Y15	0,809	0,361	0,000	<0,05	Valid

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan terbukti valid, sebagaimana dibuktikan oleh nilai r hitung pada setiap pernyataan yang lebih besar dari 0,361 serta nilai signifikansi yang kurang dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas
1	Kinerja Pegawai (X)	0,924	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (Y)	0,875	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3, nilai Cronbach's Alpha pada seluruh variabel menunjukkan angka lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mampu menggambarkan variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara reliabel serta dapat diandalkan sebagai instrumen pengukuran variabel.

Penilaian Responden

Tabel 4. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai

No	Skor Pernyataan				Skor Indikator	
	Aktual	Ideal	Persentase	Kriteria	Persentase	Kriteria
X1	117	150	78,00%	Baik	77,11%	Baik
X2	113	150	75,33%	Baik		
X3	117	150	78,00%	Baik		
X4	118	150	78,67%	Baik	78,00%	Baik
X5	123	150	82,00%	Baik		
X6	110	150	73,33%	Baik		
X7	113	150	75,33%	Baik	72,44%	Baik
X8	110	150	73,33%	Baik		
X9	103	150	68,67%	Baik		
X10	123	150	82,00%	Baik	80,22%	Baik
X11	116	150	77,33%	Baik		
X12	122	150	81,33%	Baik		
X13	123	150	82,00%	Baik	77,78%	Baik
X14	114	150	76,00%	Baik		
X15	113	150	75,33%	Baik		
X16	124	150	82,67%	Baik	83,78%	Baik
X17	125	150	83,33%	Baik		
X18	128	150	85,33%	Sangat Baik		
Total	2112	2700	78,22%		Baik	

Berdasarkan Tabel 4, secara keseluruhan persentase kinerja pegawai adalah sebesar 78,22%, yang menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai di kantor Kecamatan Ongka Malino berada dalam kategori "Baik". Secara rinci, indikator kualitas kerja memperoleh skor sebesar 77,11%, kuantitas kerja sebesar 78,00%, ketepatan waktu sebesar 72,44%, efektivitas sebesar 80,22%, kemandirian sebesar 77,78%, dan komitmen kerja sebesar 83,78%, di mana semua indikator tersebut berada dalam kategori "Baik".

Tabel 5. Hasil Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Skor Pernyataan				Skor Indikator	
	Aktual	Ideal	Persentase	Kriteria	Persentase	Kriteria
Y1	118	150	78,67%	Baik	78,22%	Baik
Y2	117	150	78,00%	Baik		
Y3	117	150	78,00%	Baik		
Y4	102	150	68,00%	Baik	74,22%	Baik
Y5	113	150	75,33%	Baik		
Y6	119	150	79,33%	Baik		

Y7	110	150	73,33%	Baik	77,11%	Baik
Y8	115	150	76,67%	Baik		
Y9	122	150	81,33%	Baik		
Y10	118	150	78,67%	Baik	80,89%	Baik
Y11	121	150	80,67%	Baik		
Y12	125	150	83,33%	Baik		
Y13	121	150	80,67%	Baik	80,00%	Baik
Y14	118	150	78,67%	Baik		
Y15	121	150	80,67%	Baik		
Total	1757	2250	78,09%		Baik	

Berdasarkan tabel 5, secara keseluruhan persentase kualitas pelayanan adalah sebesar 78,09%, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor Kecamatan Ongka Malino berada dalam kategori "Baik". Secara rinci, indikator Tangibles memperoleh skor sebesar 78,22%, Reliability sebesar 74,22%, Responsiveness sebesar 77,11%, Assurance sebesar 80,89%, dan Empathy sebesar 80,00%, di mana semua indikator tersebut berada dalam kategori "Baik".

Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0,140	30	0,137	0,939	30	0,084

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov diketahui nilai signifikan yang didapatkan 0,137 lebih besar dari α (0,05) dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual distribusi data dikatakan normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	19,198	5,450		3,523	0,001
	Kinerja Pegawai	0,559	0,077	0,810	7,305	0,000

Berdasarkan Tabel 7, Nilai konstanta (a) diperoleh sebesar 19,198, sedangkan nilai koefisien untuk variabel kinerja pegawai (b) adalah 0,559. Dengan demikian, persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

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

$$Y = 19,198 + 0,559X$$

Hasil persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil regresi linear sederhana yang ditampilkan dalam tabel di atas menunjukkan bahwa konstanta (a) memiliki nilai sebesar 19,198. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila seluruh variabel independen dalam penelitian ini, yaitu kinerja pegawai, memiliki nilai nol atau tetap konstan, maka kualitas pelayanan tetap berada pada angka 19,198.
2. Koefisien regresi untuk variabel kinerja pegawai adalah 0,559, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja pegawai akan menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,559, dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan.

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	19,198	5,450		3,523	0,001
	Kinerja Pegawai	0,559	0,077	0,810	7,305	0,000

Berikut adalah metode perhitungan t tabel:

$$t = [5\% : (30 - 2)]$$

$$t = 0,05 : 28$$

$$t = 0,0018$$

Maka dihasilkan nilai t tabel adalah 0,0018

Berdasarkan Tabel 8, nilai t hitung yang diperoleh adalah 7,305, sedangkan t tabel bernilai 0,0018, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Uji Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,810 ^a	0,656	0,644	4,445

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh nilai R Square sebesar 0,656, yang setara dengan 65,6%. Angka ini mengindikasikan bahwa variabel kinerja pegawai (X) secara keseluruhan berkontribusi atau memberikan pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) sebesar 65,6%, sedangkan sisanya, yakni 34,4% (100% - 65,6%), dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini.

Pembahasan

Hasil Analisis Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dalam penelitian ini dianalisis melalui enam indikator utama, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Seluruh indikator menunjukkan hasil dalam kategori baik, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 78,22%. Indikator dengan skor tertinggi adalah komitmen kerja sebesar 83,78%, yang mencerminkan tingginya rasa tanggung jawab dan dedikasi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas juga menunjukkan nilai yang tinggi sebesar 80,22%, menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya bekerja sesuai tugas, tetapi juga mempertimbangkan hasil dan dampak pekerjaannya secara menyeluruh. Indikator lainnya seperti kemandirian (77,78%), kuantitas kerja (78,00%), dan kualitas kerja (77,11%) memperlihatkan bahwa pegawai mampu bekerja secara produktif, mandiri, dan menghasilkan pekerjaan dengan mutu yang baik. Sementara itu, ketepatan waktu memperoleh skor terendah, yaitu 72,44%, meskipun masih dalam kategori baik, menunjukkan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam hal manajemen waktu atau penyelesaian tugas secara lebih efisien.

Hasil Analisis Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, yang seluruhnya juga menunjukkan kategori baik dengan rata-rata keseluruhan sebesar 78,09%. Dimensi Assurance memperoleh skor tertinggi sebesar 80,89%, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap kemampuan pegawai serta merasa aman dalam menerima layanan. Empathy menyusul dengan skor 80,00%, menandakan bahwa pegawai mampu menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat secara personal. Tangibles mendapatkan skor sebesar 78,22%, yang menunjukkan bahwa aspek-aspek fisik seperti fasilitas, kebersihan lingkungan kerja, dan penampilan pegawai sudah cukup baik. Responsiveness sebesar 77,11% menggambarkan kesigapan pegawai dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat. Sementara itu, Reliability memperoleh skor terendah sebesar 74,22%, meskipun tetap dalam kategori baik, menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakonsistenan atau kendala dalam menjaga keandalan pelayanan secara menyeluruh.

Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan $Y = 19,198 + 0,559X$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,559 satuan, dengan asumsi bahwa variabel lain tetap. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif dan signifikan, di mana kinerja pegawai yang lebih baik akan memberikan dampak langsung pada peningkatan mutu pelayanan administrasi. Hasil uji determinasi (R-Square) sebesar 0,656 atau (65,6%), menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai memberikan kontribusi besar terhadap variasi dalam kualitas pelayanan, sementara 34,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti, seperti kebijakan kantor, kepemimpinan dan manajemen kantor, motivasi kerja pegawai, serta sistem birokrasi yang berlaku. Hasil ini memberikan

gambaran bahwa upaya peningkatan kinerja pegawai akan sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

Temuan dalam penelitian ini sesuai dengan teori kinerja organisasi yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja individu maupun kolektif pegawai, seperti yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2006) serta Robbins dan Judge (2015), yang menekankan pentingnya komitmen, efektivitas, dan kompetensi dalam menciptakan pelayanan yang optimal. Selain itu, penelitian ini juga konsisten dengan studi terdahulu seperti yang dilakukan oleh Rendy et al (2023) dan Nopendia et al (2023) yang menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di sektor publik. Dengan demikian, penelitian ini menguatkan argumen bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada seberapa besar instansi mampu membina, memotivasi, dan mengembangkan kinerja sumber daya manusianya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian dan evaluasi yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Hasil perhitungan uji koefisien korelasi menunjukkan nilai sebesar 0,810, yang menandakan adanya hubungan yang kuat antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong.
2. Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai R square sebesar 0,656 (65,6%), yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berkontribusi sebesar 65,6% terhadap kualitas pelayanan publik, sementara 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.
3. Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 19,198 + 0,559X$, yang menunjukkan bahwa ketika kinerja pegawai tidak ada ($X = 0$), kualitas pelayanan tetap berada pada angka 18,198. Selain itu, setiap peningkatan satu unit dalam kinerja pegawai akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,559.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Untuk Instansi

Diharapkan pihak instansi dapat mempertahankan serta terus meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong. Disarankan agar Kantor Camat meningkatkan kompetensi pegawai melalui program pelatihan yang berkelanjutan, memperbaiki sistem komunikasi internal, serta menerapkan evaluasi kinerja yang lebih terstruktur dan objektif. Dengan upaya tersebut, Kantor Camat Ongka Malino diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan publik yang lebih optimal.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dianjurkan untuk memasukkan variabel-variabel lain, seperti kebijakan kantor, kepemimpinan dan manajemen kantor, motivasi kerja pegawai, serta sistem birokrasi yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap efektivitas kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Elmanda, R., & Nurdin, M. R. A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dyandra Promosindo. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(3), 50–61. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i3.496>
- Febriana, Z., & Taupik, M. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 1373–1386.
- Hendriana, T. I., & Irawan, N. (2024). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal of Applied Finance and Business Studies*, 11(4), 913–921. <https://doi.org/10.54099/ijibr.v1i1.253>
- Herlina, D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajaya Kecamatan Purba Ratu Kota Tasikmalaya. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik)*, 3(2), 1–7.
- Hutapea, C. (2023). Perkembangan Kecamatan Dalam Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1).
- Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., & Sodik, N. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Lion Superindo. *Jurnal ARASTIRMA Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UNPAM*, 1(2), 316–325.
- Isa. R. (2014). Restrukturisasi Organisasi Pelayanan Kependudukan. Ideas Publishing. Gorontalo.

- <https://scholar.google.co.id/citations?user=DtOb4BAAAAAJ&hl=id&oi=ao#:~:text=Restrukturisasi%20Organisasi%20Perelayanan%20Kependudukan>.
- Maharani, D. A., Usman, O., & Rachmadania, R. F. (2023). Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 80–90.
- Mahendra, R., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1603–1608. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2578/http>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke-1). Salemba Empat.
- Nopendia, M., Bustami, E., & Bustian. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara (JAN) Maha*, 5(7).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. (n.d.). JDIH Jakarta. Retrieved March 17, 2024, from <https://jdih.jakarta.go.id/dokumen/detail/12420>
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. (n.d.). Badan Pemegang Kekuasaan Republik Indonesia. Retrieved March 13, 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/4831>
- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2010). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Ilmu Sosial*, 4(1).
- Rendy, Rahman, Hasran, & Nuddin. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Panakukang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 14(1). <https://doi.org/10.47030/administrasita.v14i1.517>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku Organisasi* (Edisi ke-1). Salemba Empat.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2). ALFABETA.
- Tahir, A., Abdussamad, Z., & . D. (2020). The Determinants of Personality Formation of Public Services in the Local Government of Pohuwato Regency, Gorontalo. *Brain. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 11(1), 157–177. <https://doi.org/10.18662/brain/11.1/21>
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (n.d.). Badan Pemegang Kekuasaan Republik Indonesia. Retrieved March 23, 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>