

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kantor Camat Morotai Selatan Kabupaten Pulau Morotai)

The Influence of Employee Performance on the Quality of Public Services: A Study at the Office of the South Morotai Subdistrict, Morotai Island Regency

Jamiludin Hasan, Ardin Umar

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasifik Morotai

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 25 December 2025

Accepted 30 December 2025

Available online 12 January 2025

Keywords

employee performance, service quality

Kata Kunci:

kinerja pegawai, kualitas pelayanan



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of employee performance on the quality of public services. A sample of 52 respondents was used. The tests used included instrument testing, data testing, and simple regression. Data collection techniques in this study involved distributing questionnaires. The data obtained were then analyzed qualitatively, including validity and reliability tests, and simple regression tests. The results indicate that employee performance influences service quality. This is evidenced by a comparison of the t-table values, where the calculated t-value is greater than the predetermined t-table.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Sampel yang digunakan sebanyak 52 responden. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian instrumen, pengujian data dan pengujian regresi sederhana. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kualitatif meliputi uji validitas, reliabilitas dan uji regresi sederhana. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini

dibuktikan dengan perbandingan nilai t tabel dimana t hitung yang diperoleh lebih besar dari t tabel yang telah ditentukan.

PENDAHULUAN

Pelayanan sebagai proses kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (sinambela 2006).

Bathoro (2011) menyatakan bahwa, pelayanan yang memuaskan adalah dambaan masyarakat. Pelayanan yang memuaskan adalah pelayanan yang didukung oleh perilaku aparat yang baik. Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang baik, bertanggung jawab, adil, cepat dan tepat. Berkaitan dengan proses pelayanan, terdapat beberapa karakteristik dalam pemberian pelayanan yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan pemberi layanan. Menurut kasmir (2006) jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang baik ini harus dapat di penuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Pelayanan pelanggan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah kinerja pegawai yang tidak baik, seperti

perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku yang tidak ingin dilayani. Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu: kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan /saran/aspirasi masyarakat. dari beberapa permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah bentuk pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat. Pada dasarnya kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2003).

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai UU No. 25 tahun 2009 tetang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Kecamatan morotai selatan sebagai lembaga yang mengedepankan jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para masyarakat dalam pemanfaatan jasa layanan bencana dan kebijaksanaan lembaga berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan masyarakat menjadi puas.

Pelayanan menjadi tumpuan utama dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Demikian pula halnya pada kantor Camat Morotai Selatan, dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kerja sumber daya manusianya. Dengan adanya perbaikan kualitas sumberdaya manusia, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik. Kecamatan Morotai Selatan harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik. Upaya peningkatan kemampuan pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat hal tersebut, maka peran kinerja sangatlah penting, terutama dalam mendorong tercapainya tujuan organisasi/lembaga. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah di tentukan. Kinerja individu ini akan tercapai jika di dukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang di lakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

METODE

Jenis penelitian yang di lakukan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011) penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini variabel independen yang di gunakan yaitu kinerja pegawai dan variabel dependen yaitu keputusan kualitas pelayanan.

HASIL

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std.Error	Beta		

1	(Constant)	.828	.615		1.372	.175
	X	.054	.090	.080	2,626	.519

a. Dependent Variabel: Y

Persamaan yang diperoleh dari pengujian di atas adalah:

$$Y = 0,828 + 0,054 X + e$$

Hasil ini dipertegas dengan hasil perhitungan

n nilai thitung dan ttabel. Nilai ttabel pada taraf signifikansi 5% dan df (derajat kebebasan) $n-k-1 = 52-1-1 = 50$ adalah 1,999. Dengan demikian, nilai thitung 2,626 > ttabel 1,999. Hasil pengujian ini menginterpretasikan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada taraf signifikansi 5% atau dengan kata lain H1 diterima.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa secara parsial kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesi

Kode	Hipotesis	Hasil
H1	Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik	Hipotesis diterima

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Kecamatan Morotai Selatan sebagai lembaga yang mengedepankan jasa dan kepercayaan terhadap masyarakat, harus tetap memahami perilaku dan keinginan para masyarakat dalam pemanfaatan jasa layanan bencana dan kebijaksanaan lembaga berupa standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik yang menyebabkan masyarakat menjadi puas.

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

Menurut Mangkunegara (2010) bahwa “kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Sedangkan Sinambela (2006), mendefinisikan “kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”. Tika (2010) “kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok organisasi dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu”. Untuk membatasi ruang lingkup kinerja maka digunakan teori menurut Mulyu Hasibuan dalam Mangkunegara (2010) bahwa “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Pengertian pelayanan menurut Kotler, yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Bharata pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sebagai aktivitas layanan mencakup kepuasan pelanggan, dalam hal ini jasa dipandang sebagai fungsi tambahan yang melengkapi produk fisik maupun non fisik.

Layanan dijadikan keunggulan kompetitif, seperti keramahan dan kesiapan pegawai dalam menangani pelanggan. Sebagai konsep, layanan dapat berwujud organisasi yang meliputi struktur organisasi (bisnis maupun nirlaba yang berkecimpung di bidang jasa), produk inti (perluasan produk atau setiap aktivitas tambahan yang dirancang untuk memfasilitasi penyampaian produk inti), *product support* (setiap aktivitas yang berorientasi pada pelanggan yang berlangsung setelah produk inti disampaikan kepada pelanggan), dan tindakan membantu dan memberikan saran kepada pelanggan. Dengan demikian pada hakikatnya setiap bisnis adalah bisnis jasa/layanan.

Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akancapaian jika didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi. Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

SIMPULAN

Hasil pengujian variabel menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai sebagai variabel independen berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen.

REFERENSI

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Bathoro, A. (2011). Perangkap dinasti politik dalam konsolidasi demokrasi. *Jurnal FISIP Umrah*, 2(2), 115-125.
- Hasibuan, H. Malayu. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Pabundu Tika. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, cetakan ke-3. PT. Bumi Aksara: Jakarta.