INDONESIAN JOURNAL OF ANALISIS PUBLIC POLICY AND INNOVATION (IJAPPI)
e-ISSN : 3024 - 8612
p-ISSN : 0000 - 0000

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA (DPMPTSPTK)KABUPATEN BARRU

Mar Atu Shaleha Maan[1], Zaid Zainal[2], Nurul Mukhlisa[3*]
[1]ITBA Al Gazali Barru, Indonesia
[2]Universitas Negeri Makassar, Indonesia
[3]Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Email : [1]maratushaleha280200@gmail.com
[2]zaid.z@unm.ac.id
[3*]nurullmukhlisaa@unm.ac.id

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Tingkat kinerja pegawai dan tingkat kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. dan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. sumber data diperloreh dengan cara pembagian angket. Analisis data menggunakan Skala Likert, Analisis Statistik Deskriptif, dan Analisis Statistik Inferensial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada hasil analisis deskriptif diperoleh kinerja pegawai tergolong cukup dengan persentase 40,0% dan kualitas pelayanan tergolong cukup dengan persentase 44,3%. Dari hasil analisis inferensial diperoleh nilai sig. 0,006 < 0,05 atau H0 ditolak dan H1 diterima, yang berarti bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai; Kualitas Pelayanan.

Abstrack: *This study aims to determine: The level of employee performance and the level of service quality in the One Stop Service Investment and Manpower Office of Barru Regency. and to find out whether there is an influence of employee performance on the quality of service at the One Stop Integrated Service Investment and Manpower Office of Barru Regency. data sources are obtained by distributing questionnaires. Data analysis using Likert Scale, Descriptive Statistical Analysis, and Inferential Statistical Analysis. The results of this study indicate that the results of the descriptive analysis obtained that the employee's performance is classified as sufficient with a percentage of 40.0% and the quality of service is classified as sufficient with a percentage of 44.3%. From the results of inferential analysis obtained the value of sig. 0.006 <0.05 or H0 is rejected and H1 is accepted, which means that employee performance has a positive and significant effect on service quality.*

Keywords*: Employee Performance; Service Quality.*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya hasil kerja pegawai tentu saja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang terdapat dalam suatu lembaga pemerintahan. Maka dari itu dalam menciptakan keberhasilan pegawai pemerintah terkait melaksanakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, pemerintah kemudian membuat Undang-undang (UU) mengenai Pegawai Negeri Sipil atau Aparatur Sipil Negara yaitu Undang-undang No. 5 Tahun 2014.

Standar pelayanan publik merupakan standar kinerja minimal yang harus dipenuhi oleh

suatu instansi pemerintah dalam suatu organisasi sektor publik'. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, dapat ditinjau melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan diantaranya : *responsiveness, assurance, reliability, tangibile, dan empathy*. Dari kelima aspek tersebut dapat diartikan tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, sikap yang sopan dan santun dalam meyakinkan masyarakat, memberikan perhatian atau kebutuhan spesifik kepada penerima layanan dengan baik, dan lain sebagainya (Sellang, 2019).

Dalam melayani masyarakat, adapun faktor-faktor pada kinerja pegawai yang menjadi penghambat diantaranya : kurang kondusifnya lingkungan kerja, fasilitas yang tersedia kurang memadai, kemampuan sumber daya manusia atau pegawai yang perlu ditingkatkan. Faktor-faktor inilah yang menjadi penyebab turunnya suatu kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan masih adanya kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang diterapkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru, diantaranya masih terdapat beberapa pegawai yang terkesan lambat dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran pelayanan. Selain itu sikap kedisiplinan pegawai yang terbilang kurang dikarenakan lambat untuk masuk sesuai jam kerja, baik tenaga kerja honorer maupun ASN (Aparatus Sipil Negara), serta kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan dimana ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih terbilang rendah.

Permasalahan yang lain juga terlihat pada kurangnya pengawasan dari pimpinan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat dilihat ketika kita masuk dalam Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Barru dilantai 1 yang merupakan area khusus untuk melakukan pelaksanaan pelayanan oleh instansi-instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Barru, untuk bagian Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru sendiri sering kali hanya terdapat 1 atau 2 orang pegawai bahkan tidak ada sama sekali pegawai yang siap di tempat tersebut untuk melakukan kegiatan pelayanan. Dari hal-hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia yang masih kurang memadai dengan tingkat ketergantungan bawahan kepada pimpinan berpengaruh terhadap ketidakmampuan bawahan dalam memecahkan masalah.

Pemerintah bahkan telah mengeluarkan undang-undang khusus tentang palayanan publik sebagai upaya dalam melindungi hak warga negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang pada hakekatnya berisikan salah satunya adalah melindungi hak-hak publik untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang lebih baik dan lebih layak dari pemerintah (Maulidiah, 2014:11).

Hal ini sejalan dengan permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid (dalam Maulidiah, 2014) bahwa masalah yang sering terjadi dalam proses penyelenggaraan publik antara pemerintah dengan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan birokrasi pemerintah belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat, akan tetapi ingin dilayani masyarkat.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan melakukan perhitungan terhadap uji korelasi yang dilakukan dalam menganalisis data untuk mengetahui hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan (Y).

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang terdaftar sebagai penerima layanan

legalitas perizinan dalam Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru yang berjumlah 223 orang selama sebulan terakhir.

Sampel

Dalam melakukan penarikan sampel dalam populasi maka digunakan *Teknik Simple Random Sampling*. Adapun rumus yang digunakan dalam menetukan ukuran sampel yaitu dengan menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan rumus tersebut dengan jumlah populasi 223 orang dengan tingkat kesalahan 10% maka berdasarkan rumus Slovin didapatkan ukuran sampel 69,04 namun dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel 70 orang yang berarti diatas sampel minimal yang dikehendaki rumus Slovin.

Variabel Penelitian

Adapun variabel beserta indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel independen (variabel bebas).
   Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai (X). Kinerja pegawai diukur melalui kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian, yang diukur melalui angket.
2. Variabel dependen (variabel terikat).
   Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (Y). Kualitas pelayanan publik diukur melalui *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, yang diukur melalui angket.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan Angket. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkta pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan software SPSS. Adapun metode yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini yaitu melalui uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai

Data kinerja pegawai dari instrumen angket disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Angket Kinerja Pegawai

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Baik	113-121	9	12,9
Baik	106-112	12	17,1
Cukup	99-105	28	40,0
Kurang	92-98	20	28,6
Sangat Kurang	85-91	1	1,4
Jumlah		70	100,0

Sumber : *Hasil Pengolahan SPSS 25,* 2022

Hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru kepada 70 orang responden, masuk dalam

kategori Cukup. Dengan jumlah responden sebanyak 28 orang dengan persentase 40,0%. Hal ini berbeda dari latar belakang yang ditetapkan dimana kualitas sumber daya manusia yang dimiliki masih kurang memadai dengan tingkat ketergantungan bawahan kepada pimpinan berpengaruh terhadap ketidakmampuan bawahan dalam memecahkan masalah. Selain itu sikap kedisiplinan pegawai yang terbilang kurang dikarenakan lambat sehingga mempengaruhi indikator ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, yang masih terbilang rendah. Namun dari hasil penelitian yang diperoleh termasuk dalam kategori cukup sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai mengalami peningkatan yang cukup baik.

Kualitas Pelayanan

Data kualitas pelayanan dari instrumen angket disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Angket Kualitas Pelayanan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase(%)
Sangat Baik	119-125	5	7,1
Baik	110-118	15	21,4
Cukup	101-109	31	44,3
Kurang	92-100	15	21,4
Sangat Kurang	83-91	4	5,7
Jumlah		70	100,0

Sumber : (*Hasil Pengolahan SPSS 25,* 2022)

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru kepada 70 orang responden, masuk dalam kategori Cukup. Dengan jumlah responden sebanyak 31 orang dengan persentase 44,3%. Hal ini berbeda dari latar belakang yang ditetapkan dimana pegawai yang terkesan lambat dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan giliran pelayanan sehingga membuat kualitas pelayanan yang masih terbilang rendah. Namun dari hasil penelitian yang diperoleh termasuk dalam kategori cukup sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mengalami peningkatan yang cukup baik.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel X yaitu kinerja pegawai terhadap variabel Y yaitu kualitas pelayanan dengan mengguanakan analisis regresi sederhana dilakukan pengujian hipotesis.

Hasil perhitungan analisis regresi sederhana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3. Tabel *Model Summary*

Model	*R*	*R Square*	*Adjusted R Square*	*Std. Error of the Estimate*	*Change Statistics*				
					R Square Change	*F Change*	*Df 1*	*Df 2*	*Sig. F Change*
1	0,326	0,106	0,093	8,605	0,106	8,103	1	68	0,006

Sumber : (*Hasil Pengolahan SPSS 25*, 2022)

Berdasarkan analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,006. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 atau 0,006 < 0,05 maka H0 ditolak sehingga terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas yaitu kinerja pegawai terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Berdasarkan beberapa penelitian yang sejalan dengan penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimana pegawai memiliki tugas untuk memberikan pelayanan demi pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan dapat dikatakan baik jika dalam pelaksanaannya pegawai mengetahui bagaimana cara kerja serta berperilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru tergolong dalam kategori cukup, dan Kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru tergolong dalam kategori cukup. Terdapat pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur serta bahan pustaka bagi pihak kampus dan memberikan tambahan wawasan tentang Sumber Daya Manusia terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan terhadap para mahasiswa khususnya jurusan administrasi publik.

REFERENSI

Abijaya Sastra.2019.*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemdes Kedung bunder Kec. Gempol Kabupaten Cirebon*.Sosfilkom.Volume 13 : no. 02

Azizah, D.L.*Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar*.Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Tulungagung.

Hardani.2020.*Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*.Cetakan I, Maret 2020.Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group Yogyakarta CV.

Hasan, K, dkk. 2019. *Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi*. Barru : STIA AL GAZALI BARRU

Huseno Tun.2016.*Kinerja Pegawai Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*.Cetakan I, Oktober 2016.Malang : Media Nusa Creative.

Indasari Meithiana.2017.*Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*.Cetakan Pertama, 2017.Sidoarjo : Indomesia Pustaka.

Ismail,A.M.I, Halim, dan Thahier, R.2014.Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Barru.*Jurnal Administrasi Negara*.Volume 20 : no. 2

Kamaroellah Agoes.2014.*Manajemen Kinerja (Konsep, Desain, Implementasi dan Penilaian Kinerja)*.Cetakan I, April 2014.Surabaya : Buku Pustaka Radja.

Katharina Riris dan Roberth Na Endi Jaweng.2020.*Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*.Cetakan Pertama, Desember 2020. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyususnan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Maulidiah Sri.2014.*Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

(PATEN).Cetakan I, Desember 2014.Bandung : Indra Prahasta CV.
Nurdin Ismail.2019.*Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik).*Cetakan I, 2019. Surabaya : Penerbit Media Sahabat Cendekia.
Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sitem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
Putri Debby S.R.Y, Ikeu Kania.2018.Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas PElayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung.*Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik.*Volume 9 : no. 1
Rukminingsih, Gunawan Adnan, dan Mohammad Adnan L.2020.*Metode Penelitian Pendidikan Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas.*Cetakan I, Mei 2020.Yogyakarta : Erhaka Utama.
Sellang Kamaruddin.2019.*Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*.Cetakan Pertama, 2016. Yogyakarta : Penerbit Ombak.
Semil Nurmah.2018.Pelayanan *Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*.Cetakan ke-1, Januari 2018. Jakarta : KENCANA.
Siburan E.S, Ronny G, dan Donald K.2021.Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simatungun, Sumatera Utara.*Jurnal Governance.*Volume 1 : no. 2
Sinambela Poltak Lijan, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djoha Bima, dan Syarifuddin.2014.*Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*.Cetakan Ketujuh, Mei 2014.Jakarta : Bumi Aksara.
Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*Cetakan Ke 22.Agustus 2015.Bandung : Alfabeta CV.
Supit T.J.P, John, dan Very.2015.Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kora Tomohon.*Jurnal Ilmiah Society.*Volume 1 : no. 17
Taufiqurokhman dan Evi Satispi.2018.*Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik.*Cetakan Pertama, 2018.Tangerang Selatan : UMJ PRESS 2018.
Tsauri Sofyan.2014.*Manajemen Kinerja* (Performance Management).Cetakan I, Mei 2014.Jember : STAIN Jember Press.
Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

- Selamat Menulis -

Sekretariat Redaksi Jurnal
Indonesian Journal of Analysis Public Policy and Innovation (IJAPPI), Publisher: ITBA Al Gazali Barru
Alamat (*address*): Jl. Jend. Sudirman No. 41 Sumpang Binangae Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan, Indonesia