



ANALISIS PENGARUH KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN ANGGES

Eugene Gloria Makaendung¹, Djuraidj Rumiki², Novariant Budiman³.

AKP GMIST Tahuna¹²³

Email: jurajarrum@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh kinerja pegawai dan pelayanan dimana kinerja pegawai memiliki peranan yang sangat penting karena kinerja merupakan bentuk hasil akhir dari proses pegawai menyelesaikan tugasnya. Pelayanan merupakan salah satu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif. Rumusan masalah dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini adalah Bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Angges? Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan Angges. Definisi yang di gunakan dua variable X (kinerja pegawai) dan variable Y (pelayanan), menggunakan metode Analisa data yaitu regresi sederhana, korelasi sederhana, koefisien korelasi determinasi dan penguji hipotesa (uji t) dan (uji f). Hasil penelitian menunjukan bahwa koefisien regresi nilai konstanta $a = 6,6445$ dan nilai $b = 0,8452$ sehingga persamaan regresi kedua variabel X dan variabel Y dapat di katakan mempunyai keeratan hubungan dengan pelayanan, artinya kinerja pegawai mempunyai hubungan yang searah dengan pelayanan. Koefisien korelasi dan Koefisien determinasi berdasarkan hasil di atas bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat dengan pelayanan karena nilai $r = 0,6059$ dan nilai $r^2 = 0,3672$ atau 36,7% itu artinya bahwa kinerja pegawai dengan pelayanan pengaruhnya 63,3% dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Nilai uji t yang di peroleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai uji f yang di peroleh nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, sehingga hipotesis dari kedua variabel kinerja pegawai dengan pelayanan maka di simpulkan bahwa kinerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan , Kelurahan Angges

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik.

Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun sisi kualitas. Dari sisi kuantitas, dilihat dari berapa banyak masyarakat yang dilayani dan waktu pelayanan sedangkan dari sisi kualitas dilihat dari bagaimana kecepatan dalam pelayanan, kemudahan dalam pelayanan serta mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai, maka diperlukan pegawai- pegawai yang bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan disiplin kerja dan menghemat waktu dalam melaksanakan tugas bagi seorang pegawai sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Untuk mencapai kinerja yang baik, diperlukan pegawai yang disiplin, bersemangat dan bertanggungjawab.

Dengan demikian, lebih menekan pada perilaku masing- masing aparat pelaksana dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan tugas sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki maka optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan di seluruh elemen, terutama di instansi -instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik secara langsung. Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah di kantor kelurahan Angges, adapun yang menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan adalah pelayanan prima yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan jasa berhubungan dengan pelayanan administrasi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab diharapkan agar setiap pegawai dapat memberikan dan bekerja sebaik-baiknya serta dapat meningkatkan prestasi kerja agar dari semangat kerja yang diberikan seorang pegawai dapat memberikan

motivasi kerja sehingga kegiatan kerja di dalam sebuah instansi dapat berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang maksimal demi kepuasan dan kenyamanan masyarakat lewat setiap pelayanan yang dilakukan. Dari latar belakang yang sudah di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ **Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kelurahan Angges**”.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja (performance) merupakan perilaku organisasional yang secara langsung berhubungan dengan produksi barang atau penyampaian jasa.

Adapun pengertian kinerja pegawai menurut para ahli, <https://prokomsetda.bulelengkab.go.id> Di akses 21 Juli 2022. Menurut Robbins, bahwa kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Menurut Gibson, kinerja sebagai hasil dari perkerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efesiensi, dan kriteria efektifitas lainnya. Menurut Yukl, kinerja mencakup segi usaha, loyalitas, potensi, kepemimpinan, dan moral kerja. Yukl memakai istilah proficiency yang mengandung arti yang lebih luas. Proficiency dilihat dari tiga segi, yaitu : (1) Perilaku – perilaku yang ditunjukkan seseorang dalam bekerja; (2) Hasil nyata atau outcomes yang dicapai pekerja; dan (3) Penilaian – penilaian pada faktor seperti motivasi, komitmen, inisiatif, potensi kepemimpinan dan moral kerja.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa berhasil tidaknya kinerja yang telah dicapai oleh sebuah organisasi dipengaruhi oleh tingkat kinerja pegawai secara individu maupun kelompok yang dilihat berdasarkan kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dalam melkukan pekerjaan.

Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu faktor penting dalam sistem manajemen kinerja PNS. Dasar hukum penilaian kinerja PNS berawal dari UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Dimana dalam Pasal 78 menyatakan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian kinerja diatur dengan Peraturan Pemerintah. Atas dasar tersebut maka diterbitkan PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS. <https://kumparan.com> diakses 24 Juli 2022.

Dalam pasal 230 menyatakan ketentuan lebih lanjut mengenai penilaian kinerja PNS dan disiplin PNS diatur dengan Peraturan Pemerintah. Ketentuan

tersebut dilanjutkan dengan terbitnya PP Nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS dan Permen PAN dan RB Nomor 8 tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja PNS yang mulai berlaku sejak tanggal 1 Juli 2021.

Penilaian kinerja merupakan salah satu proses rangkaian dalam Sistem Manajemen Kinerja PNS yang bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan PNS yang dilakukan berdasarkan sistem prestasi dan sistem karier.

Tujuan Sistem Manajemen Kinerja PNS diantaranya: (1) Menyelaraskan tujuan dan sasaran instansi /unit kerja/ atasan langsung ke dalam SKP; (2) Melakukan pengukuran, pemantauan, pembinaan kinerja dan penilaian kinerja; (3) Menentukan tindak lanjut hasil penilaian kinerja.

Berdasarkan Permen PAN dan RB No 8 tahun 2021, Sistem Manajemen Kinerja PNS memiliki beberapa tahapan yaitu: (1) Perencanaan kinerja; (2) Pelaksanaan, pemantauan dan pembinaan kinerja; (3) Penilaian kinerja; (4) Tindak lanjut; dan (5) Sistem informasi kinerja pegawai.

Selain tahapan tersebut, Permen PAN dan RB ini juga mengatur tentang peran, tugas dan tanggung jawab pegawai sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi.

Penilaian kinerja merupakan salah satu proses rangkaian dalam sistem manajemen kinerja PNS. Kegiatannya berawal dari penyusunan perencanaan kinerja yang ditindaklanjuti dengan proses penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP).

Pada awalnya, penilaian kinerja PNS berdasarkan pada PP Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Prestasi Kerja PNS. Pada saat itu kepanjangan SKP adalah Sasaran Kerja Pegawai yang memuat kegiatan tugas jabatan. Kegiatan ini berbasis pada aktivitas dan merupakan penyusunan kegiatan tugas jabatan berdasarkan tugas pokok dan fungsi dari masing – masing jabatan.

Kemudian berdasarkan PP No 30 tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS, penamaan SKP berubah menjadi Sasaran Kinerja Pegawai. SKP adalah rencana kinerja dan target yang akan dicapai oleh seorang PNS yang harus dicapai setiap tahun. SKP dalam hal ini memuat Kinerja Utama dan Indikator Kinerja Individu.

Kinerja utama individu memuat tentang penjabaran kinerja berdasarkan cascading berbasis hasil dialog kinerja dan matriks pembagian peran-hasil. Selain kinerja utama, SKP dapat memuat kinerja tambahan. Kinerja utama dan kinerja tambahan paling sedikit memuat indikator kinerja individu dan target kinerja.

Indikator kinerja individu disusun dengan memperhatikan kriteria spesifik, terukur, realistis, memiliki batas waktu pencapaian dan menyesuaikan

kondisi internal dan eksternal organisasi. Sedangkan target kinerja meliputi aspek kuantitas, kualitas, waktu dan/ atau biaya.

Pelaksanaan pengukuran SKP dilakukan dengan cara membandingkan antara realisasi kinerja dengan target yang telah ditentukan. Kemudian dilakukan penilaian kinerja yang merupakan gabungan antara penilaian SKP dan penilaian perilaku kerja dengan menggunakan data hasil pengukuran.

Perilaku kerja meliputi beberapa aspek diantaranya orientasi pelayanan, komitmen, insiatif kerja, kerjasama dan kepemimpinan. Aspek kepemimpinan hanya dilakukan bagi PNS yang menduduki jabatan pimpinan tinggi, administrator, pengawas dan fungsional yang karakteristik kegiatannya membutuhkan aspek kepemimpinan.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan setiap bulan, triwulanan, semesteran atau tahunan serta didokumentasikan dalam dokumen pengukuran kinerja sesuai kebutuhan organisasi. Hasil pengukuran kinerja kemudian digunakan sebagai penilaian SKP yang dilakukan oleh pejabat penilai kinerja PNS. Khusus pejabat fungsional, penilaian SKP dapat mempertimbangkan penilaian dari Tim Penilai Angka Kredit Jabatan Fungsional.

Penilaian kinerja PNS dilakukan pada setiap akhir bulan Desember pada tahun berjalan dan paling lama akhir bulan Januari tahun berikutnya. Hasil penilaian SKP berupa nilai SKP.

Penilaian kinerja merupakan salah satu tahapan penting dalam sistem manajemen kinerja PNS. Hasil penilaian ini memiliki beberapa manfaat diantaranya sebagai dasar untuk: (1) Pengembangan Karir PNS; (2) Mutasi, promosi dan pengembangan kompetensi berdasarkan kinerja. (3) Manajemen Talenta. Kinerja pegawai harus menjadi salah satu dasar penempatan talent pool. (4) Tunjangan kinerja. Tunjangan kinerja dibayarkan berdasarkan pencapaian kinerja. (5) Penghargaan. Pemberian penghargaan berdasarkan pada penilaian kinerja yang objektif dan transparan; dan (6) Sanksi. Penilaian kinerja PNS yang tidak mencapai target kinerja dikenakan sanksi administrasi sampai dengan pemberhentian. Adanya penilaian kinerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja PNS yang pada akhirnya dapat mencapai target kinerja utama organisasi.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:21) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari

pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2015: 22) dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pasal 5 UU Nomor 25 Tahun 2009 dalam buku Manajemen Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang public dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam ayat (2) Pasal 5 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, Kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Sementara pelayanan publik dalam Pasal 5 ayat (3) meliputi: (1) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; (2) Pengadaan dan penyaluran barang milik publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang - undangan.

Sementara itu, pada aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat (4), yaitu: (1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran daerah; (2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau

kekayaan daerah yang dipisahkan; dan (3) Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang - undangan.

Sementara itu, pelayanan publik dalam aspek administratifnya diatur dalam ayat (7) , yaitu: (1) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang – undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara; (2) Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang – undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut diatas harus diselenggarakan secara optimal dan berkualitas oleh pemerintah dalam rangka menjalankan Amanah masyarakat dalam penerimaan terhadap pelayanan publik dan untuk pemenuhan terhadap kepentingan masyarakat.

Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, dalam buku Manajemen Pelayanan Publik (Hayat : 2016: 27-49), yaitu: Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada di tangan pemimpin. Pemimpin juga menjadi kunci keberhasilan dari suatu organisasi.

Kepemimpinan dalam organisasi menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap pemimpin harus mempunyai jiwa perubahan, tentunya perubahan ke arah yang lebih baik. Perubahan ke arah yang lebih baik adalah sebuah keniscayaan bagi siapa saja, termasuk dalam organisasi. Begitu juga kepemimpinan dalam organisasi memerlukan perubahan ke arah yang lebih baik. Untuk melakukan perubahan, tentunya tidak mudah. Ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh pemimpin untuk perubahan, yaitu: (1) Membangun rasa tentang pentingnya perubahan; (2) Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan; (3) Menciptakan koalisi terarah; (4) Mengembangkan visi Bersama; (5) Mengomunikasikan visi; (6) Membantu pegawai dalam melakukan perubahan; (7) Membangkitkan pemenang jangka pendek.

Mengkonsolidasikan pencapaian dan penghasilan lebih banyak perubahan.

Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai dengan kebutuhan Pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun di dalam organisasi itu sendiri. Budaya

organisasi bukanlah struktur yang membingkai organisasi, tetapi kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Budaya kerja yang disiplin, tertib, sopan, akuntabel, berkarakter, transparan, profesional, dan bentuk karakter budaya lainnya. Budaya organisasi berkaitan pula dengan etika kerja. Etika kerja harus dijunjung tinggi dan dapat dilaksanakan sebaik-baiknya, hal itu akan membentuk karakter aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Faktor kelembagaan dalam hal ini adalah menyangkut kewenangan dan organisasi. Kewenangan dari para pengambil kebijakan dalam sebuah lembaga mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP atau tata kerja adalah “rel” bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasian.

Selain SOP atau tata kerja organisasi, standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN, 2010) meliputi standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan.

Pengaduan merupakan laporan dari masyarakat terhadap aspek pelayanan yang diberikan. Masyarakat sebagai penerima layanan harus diberikan ruang yang seluas-luasnya untuk melaporkan berbagai proses yang dilakukan dalam proses pelayanan publik.

Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah system yang membangun organisasi. Artinya bahwa, setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Tujuannya adalah untuk memperbaiki segala bentuk kekurangan-kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi.

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian yang penting dalam pemberian layanan. Gedung yang memadai akan memberikan keleluasaan dan kenyamanan bagi masyarakat yang dilayani.

Teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan masyarakat secara umum. Indonesia merupakan bangsa pasar yang sangat besar dalam penggunaan teknologi saat ini. Bahkan salah satu masyarakat terbanyak yang menggunakan teknologi dan informasi.

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya.

Setiap instansi pemerintahan yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional.

Tujuan pelayanan publik untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain: (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public; (2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; (3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan (4) Terwujudnya perlindungan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

METODE PENELITIAN

Data merupakan sekumpulan informasi atau juga keterangan – keterangan dari suatu hal yang diperoleh dengan melalui pengamatan atau juga pencarian ke sumber – sumber tertentu. Data yang diperoleh tersebut dapat menjadi sebuah anggapan atau fakta disebabkan karena memang belum diolah dengan lebih lanjut. Setelah diolah dengan melalui penelitian atau percobaan maka suatu data tersebut dapat menjadi bentuk yang lebih kompleks seperti suatu database, informasi atau juga bahkan solusi untuk menyelesaikan masalah tertentu. <https://pendidikan.co.id> Diakses 26 Juli 2022.

Adapun jenis-jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah: Data primer yang di peroleh penelitian secara langsung atau dari tangan pertama yaitu dengan mewawancarai pegawai serta masyarakat yang ada di Kelurahan Angges. Dan Data sekunder diperoleh langsung dari catatan atau dokumen serta sumber- sumber lain yang berhubungan dengan objek penelitian di Kantor lurah Angges.

Untuk mendapatkan data dan informasi sehubungan dengan dilakukannya penelitian ini maka metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung di Kantor Lurah Angges, melalui observasi untuk mencatat hal-hal yang berkaitan dengan objek yang akan di teliti tentang bagaimana cara pelayanan yang dilakukan oleh setiap pegawai.

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan perhatian pada hal-hal yang berhubungan dengan objek yang di teliti. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti dengan cara mengumpulkan data secara langsung yang di peroleh

dari lapangan. Observasi ini dilakukan dengan mendatangi kantor lurah Angges.

Metode pengumpulan data melalui wawancara ini dengan cara menyampaikan responden dan memberikan kebebasan bagi responden untuk menyampaikan pendapat tanpa dibatasi atau ditekan. Interview dilakukan langsung dengan pegawai serta masyarakat yang ada di Kelurahan Angges.

Penelitian perpustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur dan tulisan-tulisan ilmiah lainnya yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti sehingga dapat membantu memperoleh gambaran dasar-dasar teori yang mendukung penulisan karya ilmiah.

Pengukuran merupakan kepercayaan dalam penelitian ilmiah, karena pengukuran merupakan jembatan untuk sampai pada observasi. Penelitian selalu mengharuskan pengukuran variable dalam relasi yang di pelajari.

Pengukuran variable ada yang mudah seperti konsep dan ada yang sulit dari konsep intelegasi. Variabel-variabel dari penelitian terdiri dari variable X (variabel independent) sebagai variabel bebas dan variabel Y (Variabel dependen) sebagai variabel terkait. Berikut ini variabel-variabel yang ada dalam penelitian.

Variabel independent merupakan variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen). Variabel independent di sebut juga dengan perlakuan, kausa, risiko, variabel, stimulus, antecedent, variabel pengaruh, treatment dan variabel bebas. Dapat di katakan variabel bebas karena dapat mempengaruhi variabel lainnya.

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi akibat dari adanya variabel bebas. Di katakan sebagai variabel terikat karena variabel ini di pengaruhi oleh variabel independent (variabel bebas). Variabel dependen di sebut juga dengan variabel terikat, variabel output, konsekuen, variabel tergantung, kriteria, variabel terpengaruh, dan variabel efek.

Penelitian ini menggunakan metode statistik dengan Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) analisis regresi juga merupakan metode pendugaan dengan menggunakan suatu pola hubungan variabel-variabel. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen apakah positif atau negative. Rumus regresi linear sederhana.

$$Y = a + Bx$$

Dimana :

X: Variabel independent. Kinerja Pegawai di Kelurahan Angges

Y: Pelayanan

a: Merupakan nilai Y saat X =0

b: koefisien arah yang di pakai untuk mengukur pengaruh X terhadap Y

n: Observasi

Nilai a dan b akan di ketahui dengan memasukkan data-data yang di peroleh dalam tabel Analisa sebagai berikut :

X	Y	X ²	Y	XY
.....				
.....				
.....				
ΣX	ΣY	ΣX ²	ΣY ²	ΣXY

Hasil Analisa tabel tersebut di masukkan ke dalam formulasi sebagai berikut :

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

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

Untuk perhitungan dengan rumus dasar analisis regresi, maka terlebih dahulu kita mencari nilai a dan b. kedua rumus di atas di pakai untuk menghitung dua variabel yaitu X dan Y.

Kolerasi sederhana merupakan suatu Teknik untuk mengukur kekuatan dua hubungan variabel, hubungan antar dua variabel biasanya disebut koefisien korelasi dan dilambangkan dengan symbol "r" nilai koefisien "r" akan selalu berada di antara -1 sampai 1.

Analisis korelasi sederhana (*Bivariate Correlation*) digunakan untuk mengukur keeratan hubungan (korelasi) antara dua variabel. Koefisien korelasi sederhana menunjukkan seberapa erat hubungan yang terjadi antara dua variabel yaitu variabel X dan variabel Y.

Analisis korelasi sederhana dengan metode pearson atau sering di sebut produk momen pearson. Untuk dapat mengukur kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y diukur dengan suatu nilai yang telah diberi symbol "r". nilai korelasi (r) berkisar 1 sampai -1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variabel semakin kuat, sebaliknya nilai yang mendekati 0 berarti hubungan antara dua variabel semakin lemah. Nilai positif menunjukkan hubungan searah (x naik maka y naik). Dan nilai negative menunjukkan hubungan terbalik (x turun maka y turun).

<https://duwiconsultant.blogspot.com> di akses 26 Juli 2022. menurut sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

Internal Koefision	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Analisis koefision korelasi (r) dengan menggunakan formulasi alternatif

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \cdot \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana :

N : Banyaknya pasangan data X dan Y
 $\sum X$: Total jumlah dari variabel X
 $\sum Y$: Total jumlah dari variabel Y
 $\sum X^2$: Kuadrat dari total jumlah variabel X
 $\sum Y^2$: Kuadrat dari total jumlah variabel Y
 $\sum XY$: Hasil perkalian dari total jumlah variabel X dan Y

Koefision determinasi yang di simbolkan dengan r^2 di gunakan untuk dapat mengukur kebaikan (goodness of fit) dari persamaan regresi yaitu memberikan proporsi atau presentasi variasi total dalam variabel terikat yang telah di jelaskan oleh variabel bebas, yang mengukur seberapa besar pengaruh variable X terhadap pengaruh variabel Y. presentase besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait. Dalam regresi r^2 sebagai pengukuran seberapa baik regresi mendekati nilai data asli yang di buat model. r^2 terletak antar 0 – 1, dan kecocokan model yang dapat di katakana lebih baik kalau r^2 semakin mendekati 1. Sehingga angka tersebut dapat menunjukan garis regresi cocok dengan data secara sempurna.

Analisis koefision korelasi determinasi (r^2) dengan menggunakan formulasi alternatif :

$$r^2 = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2 \cdot n \sum y^2 - (\sum y)^2}$$

Penguji statistic t di lakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara persial (sendiri) memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Maka di perlukan langkah-langkah sebagai berikut :

a). Hipotesa alternatif (Ha) hipotesis 0 (H0)

Ha $\beta > 0$, Kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan.

H0 $\beta < 0$, Kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan.

b). Mencari nilai (t) tabel

Disesuaikan dengan ketepatan tingkat signifikan taraf nyata level of significance yaitu 5% atau $\alpha = 0,5$. Dengan perhitungan DF (*degree of freedom*) atau di sebut dengan derajat kebebasan $df = n - k$. Uji (t) dengan menggunakan formulasi alternatif:

Dimana :

t : hitung

b : Nilai parameter

sb : Standar error dari b

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independent (Kinerja Pegawai) menerangkan variasi variabel dependen (Pelayanan). Pengujian uji t di lakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel menetapkan apakah H0 dan Ha di terima.

Jika nilai t hitung < t tabel, maka H0 di terima dan Ha ditolak yang berarti variabel independent (Kinerja Pegawai) tidak berpengaruh signifikan secara persial terhadap variabel dependen (Pelayanan). Sedangkan jika t hitung > t tabel maka H0 di tolak dan Ha di terima yang berarti variabel independent (Kinerja Pegawai) berpengaruh signifikan secara persial terhadap variabel (Pelayanan).

Dalam pengujian uji t juga harus di tentukan taraf nyata atau alpa yang di beri simbol α taraf nyata di gunakan untuk menguji regresi kilieneran atau tidaknya variabel. Semakin tinggi taraf nyata yang di gunakan semakin tinggi pula penolakan terhadap hipotesis nol. Jika f hitung lebih kecil dari f tabel maka dapat di nyatakan regresi linier. Hasil uji kelinieran dapat pula di gunakan untuk menguji apakah variabel (X) berpengaruh terhadap variabel (Y) yaitu dengan membandingkan f tabel sesuai dengan taraf signifikan yang sudah di tentukan yaitu sebesar 5%.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan mengenai hasil data yang di peroleh dari 50 orang responden yaitu X = Kinerja Pegawai dan Y = Pelayanan, yang di peroleh data dari Kuesioner Penelitian, dalam bentuk skala likert dengan tabel di bawah ini:

Untuk dapat memperoleh hasil yang telah jelas dari setiap data yang telah diuraikan di atas, maka peneliti akan menggunakan metode Analisis Regresi Sederhana melalui program Komputer Microsoft Excel dengan menggunakan Analisis Toolpak. Pada bagian pembahasan ini akan menjelaskan mengenai hasil perhitungan yang menjelaskan nilai konstanta atau intercept yang di simbolkan dengan (a) yang nilai Y dan X = 0, serta koefisien-koefisien yang menentukan hubungan, pengaruh antara kedua variabel X dan Y yaitu (Kinerja Pegawai) dengan (Pelayanan) dan juga untuk menentukan pula pengujian hipotesisnya.

Hasil perhitungan yang di peroleh dapat di lihat dari tabel summary output yang dapat melaporkan kekuatan hubungan antara model (variabel bebas) dengan (variabel terikat).

Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	40	45	1600	2025	1800
2	45	45	2025	2025	2025
3	47	46	2209	2116	2162
4	37	40	1369	1600	1480
5	41	40	1681	1600	1640
6	35	36	1225	1296	1260
7	40	40	1600	1600	1600
8	41	35	1681	1225	1435
9	33	45	1089	2025	1485
10	43	40	1849	1600	1720
11	34	29	1156	841	986
12	36	34	1296	1156	1224
13	38	41	1444	1681	1558
14	36	30	1296	900	1080
15	35	39	1225	1521	1365
16	36	32	1296	1024	1152
17	36	30	1296	900	1080
18	43	46	1849	2116	1978
19	42	44	1764	1936	1848
20	37	40	1369	1600	1480
21	39	38	1521	1444	1482
22	37	37	1369	1369	1369
23	41	45	1681	2025	1845
24	37	41	1369	1681	1517
25	36	43	1296	1849	1548
26	44	46	1936	2116	2024
27	41	43	1681	1849	1763
28	44	46	1936	2116	2024
29	37	39	1369	1521	1443
30	32	34	1024	1156	1088
31	42	37	1764	1369	1554
32	39	45	1521	2025	1755
33	39	42	1521	1764	1638
34	40	38	1600	1444	1520
35	38	39	1444	1521	1482
36	40	41	1600	1681	1640
37	38	37	1444	1369	1406
38	40	41	1600	1681	1640
39	39	41	1521	1681	1599
40	39	39	1521	1521	1521
41	39	40	1521	1600	1560
42	38	40	1444	1600	1520
43	41	39	1681	1521	1599
44	37	41	1369	1681	1517
45	37	42	1369	1764	1554
46	38	40	1444	1600	1520
47	40	34	1600	1156	1360
48	39	40	1521	1600	1560
49	29	29	841	841	841
50	38	32	1444	1024	1216

Sedangkan untuk menguji penerimaan (*acceptability*) model prespektif statistic dalam bentuk analisa sumber keragaman dapat di lihat melalui tabel ANOVA (*Analysis of Variance*). Adapun hasil yang di peroleh dari perhitungan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

Nilai konstanta a : 6, 6445

Nilai b : 0,8452

Nilai R : 0,6059

Nilai R² : 0,3670

Sehingga di peroleh hasil persamaan regresi $Y = 6, 6445 + 0,8452 X$

Koefisien regresi di gunakan untuk mengetahui arah hubungan antara kinerja pegawai dengan pelayanan kepada masyarakat apakah positif atau negative. Dalam persamaan regresi jika hasilnya menunjukkan negative maka di anggap tidak searah atau tidak signifikan, sebaliknya jika hasil tersebut hasilnya menunjukkan positif maka di anggap searah atau signifikan. Dari hasil perhitungan tersebut di ketahui nilai konstanta a = 6, 6445 dan nilai konstanta b = 0,8452 maka dapat di peroleh hasil model regresi

di nyatakan bahwa kinerja pegawai mempunyai keeratan hubungan dengan pelayanan. Sehingga persamaan regresi antara kedua variabel dapat di katakan searah yaitu $Y = 6, 6445 + 0,8452 X$

Koefisien korelasi merupakan suatu penelitian yang di gunakan untuk dapat mengetahui keeratan hubungan yang terjadi antara kinerja pegawai dengan pelayanan.

Berdasarkan tabel “Model Summary” dapat di simpulkan r memiliki nilai yang positif yaitu $r = 0,6059$. Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dengan variabel pelayanan (Y), dapat diketahui melalui tabel interprestasi berikut ini:

Internal Koefision	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Nilai koefisien korelasi $r = 0,6059$ yang di peroleh ini dilihat pada tabel interprestasi di atas, menunjukan hubungan antara kedua variabel yaitu memiliki hubungan yang kuat karena nilai 0,6059 berada di 0,60-0,799.

Dalam suatu penelitian koefisien determinasi di gunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel kinerja pegawai (X) terhadap pelayanan (Y). Apabila nilai koefisien determinasi sebesar 1 (100%) menunjukan adanya hubungan yang sempurna, sedangkan untuk nilai koefisien dengan nilai sebesar 0 maka hal tersebut tidak menunjukan adanya hubungan antara variabel independent (kinerja pegawai) dengan variabel dependen (pelayanan).

Berdasarkan perhitungan yang di lakukan melalui Analysis Toolpak besarnya koefisien Determinasi $r^2 = 0,3672$ atau 36,7% itu artinya bahwa kinerja pegawai pengaruhnya sebesar 63,3% dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain. Nilai $r^2 = 0,3672$ yang dalam tabel interprestasi berada di antara 0,20-0,399 sehingga dapat di katakan hubungan antara kedua variabel tersebut rendah.

Untuk membuktikan apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan, maka di lakukan pengujian statistic t dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Ha : $\beta > 0$, kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan dengan pelayanan.

$H_0 : \beta < 0$, kinerja pegawai tidak memiliki pengaruh signifikan dengan pelayanan.

Mencari t tabel dengan ketentuan tingkat signifikan taraf nyata (level of significance) yaitu sebesar 5% atau $\alpha = 0.05$, df atau derajat kebebasan dengan rumus $n - k = 50 - 2 = 48$, sehingga t tabel sebagai taraf nyata dari X atau variabel kinerja, hasil t tabel dapat dilihat pada tabel distribusi t yaitu = 1,677.

Berdasarkan perhitungan, nilai uji t yang diperoleh t hitung = 5,277 dan nilai t tabel = 1,677 dapat dirumuskan bahwa t hitung > t tabel, sehingga hipotesis dari kedua tabel kinerja pegawai dengan pelayanan, maka keputusan menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternatif (H_a). Dengan artian bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Tingkat singkat signifikan f atau di kenal dengan uji f ini di gunakan untuk dapat mengetahui perbandingan antara f hitung dengan f tabel dengan ketentuan yaitu: jika f hitung > f tabel maka hipotesis antara kedua variabel di terima sebaliknya jika f hitung < f tabel maka hipotesis dari kedua variabel di tolak.

Dari perhitungan yang telah di lakukan menggunakan Analysis Toolpak, maka di peroleh nilai f hitung = 27,85 dan f tabel = 3,191 dengan artian f hitung > f tabel dengan artian hipotesis antara kedua variabel diterima. Yang artinya antara kinerja pegawai dengan pelayanan memiliki hubungan yang signifikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Nilai konstanta a dan b yang di peroleh yaitu $a = 6,6445$ dan $b = 0,8452$ sesuai dengan pernyataan jika hasilnya menunjukkan positif maka di anggap searah atau signifikan, sebaliknya jika hasilnya menunjukkan negative maka di anggap tidak searah atau tidak signifikan, sehingga dapat di katakana persamaan regresi antara kedua variabel bahwa kinerja pegawai dengan pelayanan mempunyai hubungan yang searah. Sehingga dapat di peroleh hasil model regresi yaitu, $Y = 6,6445 + 0,8452 X$

Koefisien korelasi sebesar $r = 0,6059$ dimana menurut tabel interpretasi nilai $r = 0,6059$ ini berada di antara 0,60-0,799 sehingga antara variabel kinerja pegawai dengan pelayanan kepada masyarakat memiliki hubungan yang kuat.

Koefisien determinasi atau $r^2 = 0,3670$ sehingga dapat di katakana antara kinerja pegawai dengan pelayanan kepada masyarakat memiliki pengaruh sebesar 36,3% dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dalam pengujian Hipotesis uji t ketentuan yang di gunakan yaitu hipotesis alternative (H_a) dan hipotesis nol (H_0)

$H_a : \beta > 0$, Kinerja Pegawai memiliki pengaruh signifikan dengan pelayanan.

$H_0 : \beta < 0$, Kinerja Pegawai tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan pelayanan.

Untuk penetapan tingkat signifikan yang besarnya adalah 0,05 maka hasil yang di peroleh yaitu nilai t hitung sebesar = 5,277 dan nilai t tabel sebesar = 1,677 atau t hitung > t tabel yang di artikan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan.

F-hitung di peroleh pada tabel sebesar = 27,85 sedangkan f tabel yang di peroleh sebesar = 3,191 dengan ketentuan f hitung > f tabel sehingga dapat di simpulkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan dengan pelayanan.

Pihak kantor, khususnya seorang pegawai untuk menciptakan kinerja yang lebih baik, hendaknya pengetahuan serta kemampuan lebih ditingkatkan sehingga dalam memberikan pelayanan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada.

Pemerintah desa dan kepemimpinan lainnya harus memberikan contoh dan keteladanan dalam mempraktekkan nilai transparansi dan akuntabilitas.

Pihak masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif dalam bersosialisasi, bergotong royong serta ikut serta dalam berbagai program yang diselenggarakan oleh kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/teori_kinerjapegawai15#:text=Kinerja%20pegawai%20merupakan%20suatu%20hasil,nteraksi%20antara%20kemampuan%20dan%20motivasi (di akses 21 Juli 2022).

<https://kumparan.com/hartanto99/pentingnya-penilaian-kinerja-pns-1wzD1ZPUxXL> (diakses 24 Juli 2022).

Hayat. Manajemen Pelayanan Publik edisi 1, 2017.

Lewis dan Gilman (2005:21) di kutip buku Manajemen Pelayanan Publik, (di akses 25 Juli 2022).

Dr. H. A Hussein Fattah, M.M. Kepuasan Kerja & Kinerja Pegawai edisi 1, 2017.

<https://pendidikan.co.id> (diakses 26 Juli 2022).

<https://duwiconsultant.blogspot.com> (diakses 26 Juli 2022).

<https://www.brainly.co.id> (diakses 27 Juli 2022).