

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELURAHAN JATI PADANG KECAMATAN PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN

Novida Anggraini

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

adivirgo@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kelurahan Jati Padang Jakarta Selatan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variable yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan surveyi. Survey merupakan suatu penelitian kuantitatif yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh hasil sebagai berikut: Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kinerja Pegawai). Ini berarti bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737. Uji korelasi Kinerja Pegawai (X) sebesar 0,821, artinya bila Kinerja Pegawai ditingkatkan maka akan menghasilkan Kualitas Pelayanan meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor di luar variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 41,2%. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kinerja Pegawai sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kinerja Pegawai dan peningkatan Kualitas Pelayanan. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan taraf $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$p = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kinerja Pegawai **Signifikan** terhadap Kualitas Pelayanan.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan perekonomian sangat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya

perubahan dalam aspek kehidupan dan semakin majunya pola pikir masyarakat serta semakin kritisnya masyarakat menuntut pelayanan yang optimal. Untuk mengantisipasi pengaruh dan perubahan

kemajuan tersebut, maka setiap organisasi harus dapat meningkatkan peran dan kemampuannya di segala aspek dalam mencapai tujuannya. Di samping itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi, agar mampu bertahan dan bersaing dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokok yang diembannya. Tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi, sulit diharapkan suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Melihat tugas dan fungsi demikian penting dan kompleks, maka pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, kinerja pegawai ini penting artinya, karena melalui kinerja ini akan menghasilkan suatu pelayanan yang prima. Maka dalam hal tersebut peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan, berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Selain itu kinerja pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian

tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi. Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut Soedarmayati (2010:26), kinerja adalah “hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjuk buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Khususnya mengenai masalah kinerja pegawai pada kelurahan Jati Padang yang belum sesuai dengan harapan, sehingga berpengaruh pada sebuah hasil yang belum

maksimal pada sebuah Kualitas Pelayanannya. Maka dari itu setiap pegawai yang dituntut agar dapat bekerja secara maksimal agar menciptakan kualitas yang maksimal untuk warganya, namun dalam realitanya apa yang diharapkan belum dapat terealisasi, dimana para pegawai kelurahan itu tidak memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pada sebuah pekerjaan, dalam kaitannya itu dimana seharusnya setiap pegawai yang memiliki sebuah pekerjaan itu tidak bersantai-santai saat jam kerja masih berlangsung apa yang terjadi sudah sangat jelas memang rasa tanggung jawab pada sebuah pekerjaan yang masih lemah, tidak efektifnya pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang diberikan. Namun Pengawasan yang masih lemah yang dilakukan oleh pimpinan juga akan berdampak buruk pada kinerja pegawai.

Dari kurang baiknya kinerja pegawai maka akibat yang akan ditimbulkan ialah kualitas pelayanannya yang tidak maksimal yang diberikan pada warganya, dalam kaitannya tersebut kinerja pegawai mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Dari uraian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa bila kinerja pegawai itu baik maka akan menghasilkan pelayanan yang maksimal.

LANDASAN KONSEPTUAL

Deskripsi teori menguraikan tentang hasil kajian atas teori, konsep dan definisi yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Teori ini selanjutnya dijadikan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga pemecahan masalah didasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif. Penelitian dianggap memenuhi syarat apabila didukung oleh teori-teori yang relevan dengan focus masalah guna menganalisis permasalahan tersebut berdasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2005:75) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat keamanan tertentu.

Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai presentasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya perusahaan.

Pengertian kinerja menurut A.A. Anwar Mangkunegara (2000:67), “kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah „hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”.

Kinerja merupakan suatu merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu. Untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi serta mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional yang diambil. Berdasarkan definisi kinerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas hasil kerja individu dan kelompok dalam suatu aktivitas atau

periode tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan dan keinginan berprestasi.

Menurut Melayu S. P Hasibuan (2003:65) menyatakan bahwa: “Kinerja adalah sejumlah aktivitas fisik dan mental yang dilakukan seseorang untuk mengerjakan suatu pekerjaan”.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi syarat-syarat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya (Viethzal Rivai, 2004:309). Didalam dunia usaha yang berkompetensi secara global perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat yang bersamaan pegawai memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka dimasa yang akan datang. Para pekerja juga ingin mendapatkan umpan yang bersifat positif atas berbagai hal yang mereka lakukan dengan baik, walaupun kenyataannya hasil penilaian prestasi tersebut masih lebih banyak berupa koreksi/kritik.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari

yang konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*).

Dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) Vincent Gaspersz (2002:5), kata kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan.

Menurut Vincent Gaspersz (2002:5) kualitas juga dapat diartikan: “Sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah: *Q-MATCH (Quality = Meets Agrees Terms and Changes)*”.

Peningkatan kualitas adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari

proses dan aktivitas melalui struktur organisasi. Meskipun manajemen kualitas dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian manajemen kualitas berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya. Hal ini berarti bahwa manajemen kualitas merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol dan bukan suatu kebetulan belaka.

Menurut Sampara Lukman (2003:10), Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan.

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Parasuraman (2001:26) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan

istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (*gap*) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi

tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001:32) sebagai berikut: (1) Daya tanggap (*Responsiveness*), (2) Jaminan (*Assurance*), (3) Bukti Fisik (*Tangible*), (4) Empati (*Empathy*), (5) Kehandalan (*Reliability*).

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari kehandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan kehandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentuk-bentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan

kerja yang dihadapinya secara handal. Menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, TQM: *Total Quality Management* (Jakarta: Andi,2001), p.27.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada yang dilayani, yang dapat terjadi antara: seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, atau orang-orang dalam organisasi. Pelayanan dalam buku panduan layanan konsumen oleh Pionner Sound (2005:13), diartikan sebagai kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan pada dasarnya bersifat *intangible* (tak kasat mata) dan tidak berujung pada kepemilikan. Produk pelayanan bisa berkaitan dengan produk fisik, bisa juga non fisik.

Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan merupakan sebuah proses kegiatan, oleh sebab itu standar kualitasnya pelayanan pada dasarnya bersifat tak kasat mata dan standar kualitas pelayanan dapat berbeda-beda antara satu orang dengan orang yang lain.

H.A.S Moenir (2006:16), dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melaui aktivitas

orang lain yang dilakukan secara langsung. Pelayanan dikatakan sebagai proses karena pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah suatu proses pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Dimana dalam prosesnya tersebut seseorang harus mendapatkan timbalk balik yang besar terhadap dirinya. Sedangkan kinerja pegawai adalah suatu kondisi atau suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang harus diinformasikan kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian suatu instansi tersebut dihubungkan dengan visi organisasi itu serta mengetahui dampak *positive* dan *negative* dari suatu kebijakan.

Apabila sebuah kinerja tercipta dengan baik dan benar maka damapk yang akan diberikan kepada pelayanan pun akan maksimal. Dengan demikian bahwasannya jelas antara Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan hubungannya sangat erat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survei dikutip Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 1994; 39).

Teknik pengambilan dalam penelitian ini adalah Sampling jenuh menurut (Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006:149) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil keseluruhan dari jumlah pegawai yaitu sebanyak 32 orang yang ada pada kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Uji Validitas berhubungan dengan suatu pengujian itemitem dalam kuesioner

yang akan digunakan. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi item, yaitu dengan menghitung korelasi antar nilai keseluruhan yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan nilai keseluruhan yang diperoleh atau skor totalnya. Skor total adalah skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item pertanyaan. Apabila skor item pertanyaan positif dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukuran tersebut mempunyai validitas, dengan asumsi $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Uji Reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subyek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Dikatakan andal atau reliable jika $0,6$.

Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, dalam hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa koefisien korelasi adalah “suatu alat statistik yang dapat digunakan membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel tersebut”.

Berdasarkan koefisien korelasi yang ditemukan kemudian dilakukan pengujian signifikansi untuk melihat hubungan antara dua variabel dengan cara mengkonsultasikan pada table *r product moment*. Bila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka hubungan antara dua variable adalah signifikan.

Sedangkan bila nilai r_{hitung} kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka hubungan tersebut tidak signifikan atau hubungan terjadi karena faktor kebetulan.

Langkah yang perlu dilakukan adalah mengetahui seberapa besar perubahan variable Y, apabila variable X juga berubah dalam satu satuan, dengan analisis regresi didapatkan persamaan regresi baik regresi sederhana maupun regresi ganda. Sejalan dengan itu, menurut Sugiyono dengan menggunakan persamaan regresi, dapat melakukan prediksi besarnya nilai variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui. Besarnya perubahan itu ditunjukkan oleh koefisien regresi, yang diberi symbol "b". Bila hanya satu variable bebas, garis regresi untuk garis lurus mengikuti persamaan garis lurus atau persamaan regresi sederhana.

Koefisien regresi, batas antara hubungan x dan y dapat dinyatakan dua kemungkinan. Kemungkinan x dan y

dependen sempurna atau x dan y independen sempurna. Variabel x dan y dianggap berasosiasi secara statistik bila hubungannya terdapat diantara kedua batas tersebut. Atau koefisien regresi $\alpha \geq$ dapat dikatakan sebagai alat penduga yang dapat menghubungkan antara variabel x dan y.

PEMBAHASAN

Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X): Berdasarkan hasil observasi dan pengolahan data terhadap uji validitas variable Pengawasan menunjukan dari keseluruhan item pertanyaan didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.349). Dengan demikian dari 15 item pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil observasi dan pengolahan data terhadap uji validitas variabel Disiplin Kerja menunjukan dari 15 item pertanyaan didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.349). Dengan demikian keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reabilitas. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya atau andal. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Dalam hal ini

relatif sama berarti tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil di antara hasil beberapa kali pengukuran. Konsep reliabilitas alat ukur berkaitan erat dengan masalah *error of measuerenment*. *Error of measurement* sendiri menunjuk pada sejauh mana ikonsistensi hasil pengukuran terjadi apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok subyek yang sama. Konsep reliabilitas hasil ukur apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok individu yang berbeda.

Untuk tujuan prediksi dan diagnosis, test dituntut untuk memiliki koefisien reliabilitas setinggi berkisar $> 0,6$. Dengan Koefisien relibilitas = 0,6 berarti perbedaan atau variasi yang nampak pada skor test tersebut mampu mencerminkan 60 % dari variasi yang terjadi pada skor murni subyek yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk masing-masing variabel diketahui bahwa Nilai reliabilitas pada variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.951 atau sebesar 95.1% dengan demikian nilai reliabilitas alpha pada variabel Kinerja Pegawai $> 60\%$, artinya bahwa variabel Kinerja Pegawai berada pada kondisi reliabel atau variable Kinerja Pegawai memiliki nilai keterandalan.

Untuk variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0.879 atau 87.9%, sehingga variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai reliabilitas $> 60\%$. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai kerandalan.

Uji Koefisien Regresi. Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 8.939 menunjukkan bahwa hasil penilaian atas Kualitas Pelayanan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 8.939. Nilai regresi Kinerja Pegawai (b) sebesar 0.737 menunjukan adanya kontribusi positif dihasilkan oleh Kinerja Pegawai, artinya bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan sebesar 1point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737.

Uji Koefisien Korelasi (r). Nilai korelasi sebesar 0.821 atau 82,1% dengan demikian terdapat hubungan positif antar variabel, artinya bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan maka secara langsung akan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Uji Koefisien Penentu (KD). Dari hasil uji koefisien penentu melalui SPSS^{17.00} Nilai Koefisien determinan (R-square) Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.588 atau 58,8% dengan demikian variasi

peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 58,8% sehingga faktor-faktor diluar kedua variabel sebesar 41,2%.

Uji Hipotesis (Uji t). Nilai thitung 7.694 sedangkan ttabel sebesar 1.694 dengan demikian thitung $7.694 > ttabel$ 1.694 sehingga (H_0) Ditolak dan (H_a) diterima artinya ada hubungan antara Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan.

Probabilitas hasil penelitian diketahui sebesar 0.000 sedangkan nilai ditetapkan sebesar 5% karena nilai probabilitas dibawah nilai alpha maka variabel Kinerja Pegawai Signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan, artinya variabel Kinerja Pegawai dapat dijadikan parameter dalam menentukan peningkatan Kualitas Pelayanan.

SIMPULAN

Dari analisis diatas sebelumnya, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut: (1) Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pada kelurahan Jati Padang kecamatan Pasar

Minggu Jakarta Selatan sebesar 58,8%. (a) Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kinerja Pegawai). Ini berarti bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737. (b) Uji korelasi Kinerja Pegawai (X) sebesar 0,821, artinya bila Kinerja Pegawai ditingkatkan maka akan menghasilkan Kualitas Pelayanan meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor di luar variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 41,2%. (c) Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kinerja Pegawai sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kinerja Pegawai dan peningkatan Kualitas Pelayanan. Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan taraf $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$= 0.000 < = 0.050$], sehingga dengan demikian Kinerja Pegawai Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Berdasarkan dengan yang dirumuskan dari kesimpulan dengan temuan

penulis maka dapat di berikan saran sebagai berikut: (a) Dengan melihat analisis yang menunjukan dimensi-dimensi kinerja pegawai bahwa berjalan secara optimal sehingga tingkat kualitas pelayanan secara maksimal. Oleh karena itu disarankan agar meningkatkan lagi rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap pegawai dan memperbaiki hubungan komunikasi serta koordinasi anatar sesama pegawai kelurahan. (b) Selain kinerja pegawai, agar kualitas pelayanan dapat dicapai, disarankan agar dilakukan pemberian sanksi atau hukuman agar ditingkatkan untuk kemajuan organisasi kedepannya. (c) Selain peningkatan dari pegawai, peran masyarakat juga ikut turut serta dalam kemajuan organisasi tersebut maka disarankan agar masyarakat dapat bersikap lebih tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: redika aditama
- B.
- A. A Anwar Prabu Mangkunegara. (2000). *Manajemen sumber daya manusia* perusahaan. Bandung. PT. Remaja rosdakarya.
- Abdurachman arifiin. (1997). *Kerangka pokok-pokok manajemen umum*. Jakarta: Rajawali pers
- Basri, A. F. M., & Rivai, V. (2005). *Performance appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Barata, Atep Adya (2004) *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta. Gramedia PustakaUtama.
- Lukman, Sampara (2004) *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta. STIA LAN Press.
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Mink, Oscar G, Owen, Krrth Q, Barbara. (1993). *Developing High Performance Perole*. Massachusetts: Wesley Publishing Company.

- Moenir, H.A.S (2006) Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. Valerie, (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Soedarmayanti. (2003). Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomo Daerah. Bagian Pertama. Bandung: CV. Mandar Maju
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian P, Sondang. (1992). Kerangka Dasar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy., Anastasia Diana (2001) Total Quality Management. Jakarta. Penerbit Andi.
- Veithzal, Rivai. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.