

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN JEMBRANA

I Putu Gede Herry Fernandez¹⁾, Ni Wayan Supriyanti²⁾, Komang Adi Sastra Wijaya³⁾
¹²³⁾Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana
Email: nandesputu@gmail.com¹, prily_baligirl@yahoo.com², adi.ganainn@gmail.com³

ABSTRACT

The Influence of Employee Performance on the Quality of Public Services in One-Stop Integrated Services and Investment Services and Manpower at Jembrana Regency. The purpose of writing this scientific paper is to find out whether there is an influence of employee performance on the quality of public services in the One Stop Integrated Services Investment Office and Manpower at Jembrana Regency. While the expected benefits are to measure employee performance against the quality of public services in improving service quality. Method using in this study is a quantitative method. Based on descriptive data the assessment of Employee Performance has significant influences on Service Quality. Clarified in that the Employee Performance variable has a strong and positive level of relationship to the Employee Quality, while the magnitude of the influence of the variable Employee Performance on Service Quality is shown by determinant coefficient value of 0.543.

Keywords : *Employee Performances, Public Services, DPMPTSPK*

1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan seperti saat ini, ASN selaku petugas terdepan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memberi pelayanan seagustubagustunya dan baik demi terciptanya good goverancee. Pelayanan kepada masyarakat dari ASN selalu mengedepankan pelayanan publik yang berkualitas secara akuntabilitas dan transparan, dan ternyata masih kurang efisien dalam menciptakan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia menurut Ombudsman RI dibagi menjadi 3 zona berbeda yaitu (1) Zona Hijau (Nilai 80-100), zona hijau ini menggambarkan bagaimana pelayanan di instansi atau

tempat yang melayani publik secara luas dengan segala jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah tercapai dengan maksimal, terutama dari kelengkapan sarana dan prasarana, dan kualitas kinerja pegawainya, (2) Zona Kuning (Nilai 50-79), zona kuning ini menggambarkan bagaimana pelayanan di instansi terkait masih perlu dimaksimalkan lagi karena masih ada beberapa indikator pelayanan yang dirasa masih kurang, misalnya kurangnya sarana sehingga menghambat proses pelayanan yang bisa selesai lebih cepat dari seharusnya, (3) Zona Merah (Nilai 0-49), zona merah ini menggambarkan bagaimana pelayanan di instansi terkait perlu dimaksimalkan lagi karena masih banyak indikator pelayanan yang dirasa masih belum tercapai.

Kinerja organisasi pemerintah menjadi suatu pembahasan yang menarik karena baik buruknya kualitas kinerja ASN sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan public. Di negara kita sendiri, Indonesia, organisasi dalam pemerintahan masih sering terjadinya dengan pegawai negeri yang melakukan korupsi, dan berbagai penyimpangan birokrasi lainnya dan masih juga adanya instansi pemerintahan yang kurang memperhatikan disiplin kerja. Sehingga fenomena seperti ini sudah menjadi kebiasaan yang sering kita temui dalam wajah pemerintahan Indonesia.

Khususnya di Provinsi Bali, Kualitas Pelayanan Publik di Provinsi Bali sudah meraih zona hijau atau predikat tinggi tentang penyelenggara terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan, Kabupaten Badung merupakan kabupaten yang meraih zona hijau atau predikat kepatuhan tinggi dari seluruh kabupaten di Indonesia dengan skor 94,16, diikuti dengan Kabupaten Karangasem dengan nilai 91,04, Kota Denpasar dengan nilai 88,39 dan yang terakhir Kabupaten Gianyar 83,66. Sedangkan Kabupaten Jembrana mendapatkan predikat kuning atau standar kepatuhan sedang dengan nilai 65,73, 3 Kabupaten diantaranya yang masih berada zona kuning atau predikat kepatuhan sedang adalah Kabupaten Tabanan dengan nilai 71,24, Kabupaten Buleleng dengan nilai 60,86 dan Kabupaten Bangli dengan nilai 54,16. Kabupaten Klungkung merupakan Kabupaten yang masih berada pada zona merah atau standar kepatuhan rendah dengan nilai 46,37.

DPMPTSPK Kabupaten Jembrana berada pada urutan 87 dari 106 DPMPTSP diseluruh Kabupaten di Indonesia yang disurvei dengan nilai 31,43. Ini merupakan hasil yang kurang baik bagi DPMPTSPK Kabupaten Jembrana, mengingat hasil tersebut merupakan gabungan antar 3 dimensi yang menjadi standar kompetensi penyelenggaraan standar pelayanan yaitu dimensi pemahaman standar layanan, dimensi tindakan terhadap standar layanan, dan dimensi sumberdaya secara keseluruhan yang dimana 3 dimensi tersebut ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah Kabupaten itu sendiri.

2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini berfokus pada bagaimana kompetensi pegawai bisa mempengaruhi kualitas pelayanan dalam suatu instansi organisasi pemerintahan. Faiza Nurmasistha (2011) membahas tentang Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo).

Kesimpulan dari penelitian ini ialah penelitian ini mendeskripsikan akan pentingnya kompetensi yang dimiliki setiap pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada publik. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar dan bagaimana pengaruh kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan, yang terdiri variable – variabel tersebut yaitu variabel kompetensi pegawai dan lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui

seberapa besar kompetensi pegawai dan bagaimana lingkungan kerjanya terhadap terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik.

A. Kinerja

Dalam memberikaann pelayanan terbaik kepada masyarakat, selalu tidak terlepas dari kata kinerja baik kinerja dalam perusahaan maupun kinerja dari karyawan atau perindividu dari karyawan tersebut. Bernardin dan Russel (2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: Kinerja adalah catatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama kurun waktu tertentu.

B. Pegawai

Pegawai adalah individu yang melaksanakan kewajibannya berupa kerjaan atau kegiatan yang bertujuan untuk meraih hasil yang diinginkan oleh peusahaan atau instansi dengan mendapat imbalan berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau perusahaan, Pengertian pegawai ini berorientasi pada Aparatur Sipil Negara, di dalam pasal 1 sub 1 Undang-Undang No. 5 tahun 2014, tentang Aparatur Sipil Negara.

C. Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml-Parasuraman Berry (1990) dalam Harbani Pasolong (2013) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen secara nyata, ada beberapa indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* (*Service Quality*) tersebut yaitu:

1. Tangibles (Berwujud) : Berupa sarana fisik dalam perkantoran, adminostrasi, tempat information
2. Reliability (Kehandalan) : Kemampuan yang handal dari pemberi pelayanan untuk memberikan pelayanan yaang terpercaya
3. Responsivess (Daya Tanggap) : Kesanggupan untuk menyediakan pelayanan secara tanggap terhadap keinginan dan kemauan konsumen.
4. Assurance (Jaminan) : Kemampuan pegawai dalam bersopan santun kepada konsumen dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty (Empati) : Sikap yang penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen harus diutamakan.

D. Hipotesis

Pada penelitian ini hipotesis yang diajukan adalah:

1. H^1 : adanya pengarruh yang signifikan antara efektivitas kinerja pegawai teerhadap pelayanan publik di DPMPSTPK Kab. Jembrana.
2. H^0 : tidak adanya pengaruh signifikan antara efektivitas kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di DPMPSTPK Kab. Jembrana.

E. Operasionalisasi Variabel

Adapun variabel independene dan variable dependene yaitu

1. Variabel Tidak Terikat (Independen)

Variabel independen adalah variabel yang mampu mempengaruhi variabel lainnya, artinya apabila variabel independen mengalami perubahan maka mampu mengakibatkan mengalami perubahan pada variabel lainnya, variabel independennya adalah kinerja pegawai yang indikatornya meliputi: Kualitas (Quality), Kuantitas (Quantity), Ketepatan waktu (Timeliness) dan Kerjasama (Interpersonal Impact).

2. Variabel Terikat (dependen)

Variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain jika adanya perubahan, artinya variabel dependen dapat berubah sewaktu waktu apabila ada perubahan pada variabel independen, variabel dependennya adalah pelayanan publik yang indikatornya meliputi: Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reliability) Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan Kepastian (Assurance), Empati (Empathy).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan ialah kuantitatif, sehingga jelas dari sejak awal hingga akhir hasil data dari angket/kuesioner yang diperlukan untuk mendeskripsikan masalah dalam bentuk skor angka data kuantitatif yang diolah dengan bantuan aplikasi SPSS 25.

A. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek yang mempunyai karakteristik tertentu dan yang ditetapkan untuk dipelajari yang kemudian ditarik

kesimpulan, berdasarkan hasil data yang didapat. Populasinya adalah masyarakat yang sudah pernah mendapatkan pelayanan khususnya mengurus izin IMB di DPMPSTPK Kab. Jember yaitu dengan jumlah 300 orang.

B. Sampel

Sampel adalah bagian jumlah yang dimiliki dan terdapat pada populasinya tersebut. Dan menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus (*representative*)

Jadi rentang sample diambil dari rumus Slovin sebesar 10% dari jumlah populasi. Berdasarkan perhitungan di atas, dengan jumlah populasi sebanyak 300 orang dan tingkat kesalahan 10% sehingga jumlah sampel minimal adalah:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$
$$n = \frac{300}{300 \cdot 10\% + 1}$$
$$n = \frac{300}{300 \cdot (0,1) + 1}$$
$$n = \frac{300}{3 \cdot 0 + 1}$$
$$n = \frac{300}{4}$$
$$n = 75$$

C. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan pertimbangan dan pemikiran tertentu. Kuesioner ditujukan kepada masyarakat yang pernah melakukan proses perizinan IMB di DPMPSTPK Kabupaten Jember.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data itu bertujuan untuk membaahas semua masalah - masalah yang teerdapat dlam rumusa masalah, maka digunakanlah tekniik statistika yang digunaakan untk mengaanalisis.

E. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ialah untuk mengetahui tanggapan dan jawaban responden dari butir-butir peretanyaan pada kuisioner. Teknik analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan data yaitu:

- a. Penyajian frekuensi dan persentase
- b. Penyajian tabel dan gambar.

Penyajian karakteristik data dengan nilai statistik (*mean, median, modus, standard deviation* (SD), *variance*, minimum, maksimum, *range*, jumlah sampel)

F. Uji Validitas

Validitas adalah uji yang digunakan untuk menggunakan alat pengukur itu dan menjadi acuan dalam valid atau tidaknya instrumental penelitian. Jadi angket/alat ukur (Kuesioner) dinyatakan valid jika sudah diatas angka dari aturan yang berlaku. Validiatas dilakukan menggunakan rumus teknik korelasi *Product Moment* yaitu :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

G. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas hasil pengukuran suatu alat ukur/instrument memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh lebih daru >0,60 (Juliandi,2008). Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *alpha Cronbach*

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} x \left\{ 1 - \frac{\sum S_t}{S_t} \right\}$$

H. Uji Normalitas

Normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak, menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*. Data dikatakan berdistribusi dengan normal apabila koefisien $\text{sig} > \alpha$.

I. Uji Heterokedasitas

Uji heterokedastisitas menguji apakah modeel regresinyaa terjadi ketidaksamaan atau tidaknya variansi dari residuaal saatu peengamatan kepada yang lainnya.

J. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhhana digunakan untk menghitung seberraapa besare pengaruhnyaa variabel dependent kepada variabel independen. Adapun rumus yang digunakan dalam analisis regresi linier sederrhana yang digunakan menurut Allgifari (2017) sebagai berikut:

$$Y = a + b.X$$

K. Uji Signifikansi

Menurut Sugiyono (2014) mengungkapkan uji signifikansi korelasi *product moment* dipakai sebagai uji signifikan pengaruh antara kedua variable-variaael tersebut. Uji signifikan dilakukan menggunakan uji test untuk melihat seberapa besar pengaruh (positif/negatif) variabele X (Kinerja pegawai) dengan variabele Y (Kualitas Pelayanan Publik).

Adapun rumus uji signifikansi adalah seperti dibawah ini:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

L. Koefisien Determinan

Koefisien determinan (D) digunakan untuk menghitung persentase pengaruh variabel-variabel bebas ke variabele terikat, Adapun koefisien determinan dihitng dengn rumus berikut :

4. PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum DPMPSTPK Kab. Jembrana

DPMPSTPK Kabupaten Jembrana adalah merupakan pelaksanaan urusan kewajiban dalam pemerintaha yaang meenjadi keweenangan daaerah kabupaten jembrana dlam bidang penanaman modal, bidang perizinan bidang tenaga kerja, dan bidang transmigrasi yang terletak di Jalan Surapati No.1 Negara, yang berdasarkan dasar hukum Perdah Kab. Jembrana No. 10 Tahun 2016 tentang Pembntukan dann SKPD.

Ruang lingkup kegiatan DPMPSTPK Kabupaten Jembrana berupa pelayanan administrasi dibidang penanaman modal, perizinan, non perizinan, Akta Catatan Sipil, dan Layanan Kartu Tanda Pencari Kerja. Dengan adanya aturan baru tentang Pelayanan Perrizinan Berusaha Terintegrasi Secarra Elekrtonics (OSS) maka standar umum pelayanan dibagi menjadi 2, yaitu standar pelayanan melalui OSS yang

berjumlah 5 dan standar umum tidak melalui OSS yang berjumlah 35.

B. Visi dan Misi DPMPSTPK Kabupaten Jembrana

Visi dari DPMPSTPK Kabupaten Jembrana yaitu Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif melalui Pelayanan Terpadu Yang Optimal dan Peningkatan Kualitas Ketenagakerjaan dan 5 misi yang dicanangkan oleh DPMPSTPK Kabupaten Jembrana yaitu:

1. $D = (r_{xy})^2 \times 100\%$ bijakan Yang Mendorong Pertumbuhan Investasi
2. Pelayanan Prima Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Meningkatkan Kualitaas Pengelolaan Ketenagakerjan,
4. Meningkatkan SDM Yang Professional, Jujur dan Akuntabel
5. Meningkatkan Penanganan Pengaduan Informasi dan Konsultasi Layanan.

C. Uji Validitas

Setelah melakukan uji validitas kepada 2 variabel tesebut maka hasil uji validitaas menunjukkan bahwa seluruh variabel Kinerja (X) dan Variaabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) mendapatkan nilai koeffisien korelasi dengan skore totale dari item pertanyaan sejumlah 16 (enam belas) lebih besar dari 0,227. Maka itu membuktikan bahwa pertaanyaan dalam instrumental penelitian tersebut valid.

D. Uji Reabilitas

Suatus instrumene bisa disebut reliabele, jika instrumen tersebut mendapatkan nilai *Cronbachs Alpha* lebih banyak dr 0,60 .

Hasil dari uji reabilitaas sebgaai berikut :

- Variabel Kinerja = 0,857
- Variabel Kualitas Pelauanan = 0,906

Hasil diatas membuktikan seluruh instrumene penelitiane ialah Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih banyak dari 0,60 dengan hasil *Cronbach's Alpha* variabel kinerja 0,857 dan variabel kualitas pelayanan 0,906. $Y = 8,151 + 0,839 X$

E. Deskripsi Identitas Respondene

Respondennya adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan perizinan IMB di DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana yang berjumlah 75 orang dari DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana yang kemudian diolah untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. Kuisisioner yang disebarkan sebanyak 75 kuisisioner kepada masyarakat.

F. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitase, bahwa nilai *Kolmogorove Smirnov* sebesar 0,100 dan nilaine *asympt. Signific (2-tailed)* sebesar 0,059. Maka nilai $\alpha = 0,05 < 0,059$ mengindikasikan bahwa ke dua variabel yang diuji memiliki nilai regresi berdistribusi normal.

G. Uji Heterokedasitas

Nilai signifikansine antara variabele independene (Kinerja Pegawai) dengan

absolute residualnya sebesar 0,090 lebih banyak dari 0,05 maka tidaak adanya terdapat masalah heteroskedasitas pada model yang dibuat.

H. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah hubungan yang linier dan sejajar antara satu variabel kinerja pegawai dengan variabel pelayanan publik. Hasil analisis regresine liniere sederana maka diperoleh persamaan strukturalnya yaitu:

Beta = Koefisien Korelasi = 0,737

α = Konstanta = 8,151

β = Koefisien Regresi dari Variabel Kinerja Pegawai = 0,839

Persamaan dari regresi linier diataas dapat dijelaskan dalam berikut ini:

- Nilai koonstanta sebesar 8,151 menunjukkan bahwa secara rata-rata jikka tidak ada peningkatan kinerja pegawai atau nilainya 0, maka nilai pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana sebesar 8,151.
- Nilai koefisien regresi sebesar 0,839 menampilkan besarnya koeffisien regresioon variaebel kinerja pegawai yaang berartii jjika setiap adanya peningkatan kinerja pegawai sebesar 1% maka kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana akan mengalami peningkatan sebesar 0,839.
- Standaard errore sebesar 5,869 yang artinya seluruh variabel yang sudah

diolah dan diuji SPSS mempunyai variabel pengganggu sebesar 5,869.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil uji regresi linear sederhana diatas menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Pengaruh ini terdapat pada coefficients yang memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan maka dari itu jika adanya setiap peningkatan yang terdapat pada variabel bebas akan diikuti pula dari kenaikan pada variabel terikat.

I. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis penelitian menggunakan teknik uji signifikansi parameter individual. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi alfa sebesar $0,05$ ($\alpha = 5\%$). Adapun hasil uji hipotesis dalam pengujian ini adalah:

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa t_{hitung} dalam kinerja pegawai ialah 9.315. dalam derajat bebas (df) = $N-2 = 75-2=73$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1.666. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.315 > 1.666$). Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

- H^1 : Adanya pengaruh signifikan antara efektivitas kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPSTPK Kabupaten Jembrana.
- H^0 : Tidak adanya pengaruh dan signifikan antara efektivitas kinerja pegawai terhadap pelayanan publik di DPMPSTPK Kabupaten Jembrana

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak secara statistik, dari hasil uji tes nilai signifikansi lebih sedikit dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) berarti terdapat pengaruh yang erat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DPMPSTPK Kabupaten Jembrana.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya secara statistik tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DPMPSTPK Kabupaten Jembrana.
3. Dari kriteria tersebut, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya kerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik DPMPSTPK.

Jadi sesuai dengan kriteria penarikan kesimpulan, maka hipotesis yang diterima ialah H_1 berarti terdapat pengaruh yang signifikan kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPSTPK Kabupaten Jembrana.

Selanjutnya dilakukan uji korelasi produk moment untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kinerja pegawai terhadap variabel kualitas pelayanan publik dengan aplikasi SPSS. 25 maka didapat hasil uji berikut ini :

Korelasi product moment variabel X maupun variabel Y sebesar 0,737, maka sesuai dengan tabel 3.4, Koefisien korelasi nilai korelasi product moment berada di rentang interval koefisien 0,60 – 0,79 hal ini memiliki arti terdapat pengaruh yang kuat antara variabel Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Public pada DPMPSTPK

J. Uji Determine

Koefisien determinan bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen kinerja mampu menjelaskan

variabel dependente kualitas pelayanan publik, menggunakan aplikasi SPSS 25 diperoleh uji determinasi berikut ini :

Didapatkan hasil *R square* sebesar 0,543 dipersentasekan menjadi 54,3%, maka dapat disimpulkan ada pengaruh variabel X (Kinerja Pegawai) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 54,3% dan selebihnya sebesar 45,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

K. Analisis Deskriptif Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pntu dan Tenaga Kerja Kabupaten Jembrana

Berdasarkan analisis data primer mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana diperoleh hasil bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Ini berarti bahwa semakin baik kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik juga meningkat.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai 54,3%, kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana dipengaruhi oleh kinerja pegawai, sedangkan 45,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian.

Selanjutnya uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp Sig (2-tailed)* sebesar 0,059. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara statistik nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov* > *alpha* 5% ($\alpha=0,05$), maka dinyatakan itu maka model uji telah memenuhi syarat

normalitas data. Penentuan model yang digunakan untuk menganalisis pengaruhnya dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana berdasarkan analisis regresi linier sederhana, sehingga mendapatkan hasil $Y = 8,151 + 0,839X$. Uji regresi linier sederhana dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 25 dan didapatkan hasil bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,839 menunjukkan bahwa setiap peningkatan terhadap kinerja pegawai senilai 1% maka kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana akan mengalami peningkatan sebesar 0,839.

Pengujian terhadap hipotesis diuji dengan Uji *t* diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.315 > 1.666$) maka H_0 tidak diterima dan H_1 secara statistik adalah signifikan, hasil uji *t* nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,00c < 0,05c$) yang artinya terdapat pengaruh yang erat antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana.

Besaran pengaruh variabel X terhadap variabel Y diuji menggunakan Uji koefisien *product moment* dengan aplikasi SPSS 25 diperoleh hasil korelasi *product moment* variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik senilai 0,737 dalam interval koefisien berada dalam rentangan 0,60 – 0,79 yang artinya terdapat pengaruh yang kuat pada variabel antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana.

Hasil uji instrumen penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, berarti teori menurut

Nawawi (Nawawi,2000) menyatakan bahwa tingkat kemampuan pekerja sebagai individu bekerja harus dengan usaha maksimum yang memungkinkantercapainya hasil sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat (pelayanan publik) terbukti. serta teori kinerja menurut Bernardin & Russel (Bernardin & Russel,2003) yang terdiri dari empat indikator kinerja baik untuk diterapkan dan ditingkatkan pada pegawai DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana guna menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di tempat penelitian yaitu DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana, kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana sudah baik , tetapi masih adanya beberapa pegawai yang belum mengertidengan SOP yang berlaku sehingga menghambat informasi kepada masyarakat yang bertanya tentang keluhan pada pegawai. Hal ini menimbulkan permasalahan pada kualitas pelayanan dari DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana terutama pada beberapa pegawai yang sedikit kurang paham dengan SOP yang berlaku, sehingga kurang tanggap apabila melayani keluhan masyarakat meskipun sudah disediakan buku pedoman perizinan, tetapi itu dirasa masih kurang, dan belum ada akses pengaduan online karena masih tahap pengembangan, karena DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana belum memiliki website sendiri dan masih menyatu dengan

website pemkab, sehingga hanya bisa melapor melalui aplikasi LAPOR tetapi memerlukan waktu yang lumayan lama, sehingga jika memiliki keluhan, kritik dan saran, harus datang langsung ke DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian terhadap data yang digunakan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai hasil deskripsi identitas responden bahwa dilihat dari lokasi izin IMB sebagian besar berada pada Kecamatan Negara dengan frekuensi 36 dan persentase 48%, dan jenis bangunan yang paling banyak mendapatkan izin IMB adalah rumah tinggal dengan frekuensi 41 unit dan persentase 54,7%
2. Hasil keseluruhan dari analisis distribusi jawaban responden terhadap kinerja pegawai pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana yaitu memperoleh hasil bahwa dari keempat indikator yang terdapat pada kinerja pegawai, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai sudah sangat efektif dilihat dari indikator kuantitas dalam item pernyataan pegawai menyelesaikan pelayanan dengan jumlah masyarakat yang banyak dengan waktu singkat dimana item indikator ini memperoleh penilaian setuju sebesar 68%, namun masih adanya kekurangan dalam menyampaikan masukan dari masyarakat kepada pegawai

- DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana, hal ini dapat dilihat dari indikator *Interpersonal Impact* dalam item pernyataan bahwa pegawai menerima segala permintaan dari masyarakat, termasuk komplain dan saran mendapatkan indikator penilaian terendah sebesar 38,6%, termasuk komplain, kritik dan saran, dikarenakan sistem pengaduan yang kurang praktis yang dikarenakan belum ada sistem pengaduan komplain, kritik dan saran secara online, karena DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana belum memiliki website sendiri, maka dari itu harus melalui proses manual.
3. Hasil keseluruhan dari analisis distribusi jawaban responden terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana yaitu memperoleh hasil bahwa dari kelima indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan publik, itu dapat dilihat dari kelengkapan fasilitas (*Tangiblees*), Kehandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) sudah baik, terutama pada indikator jaminan (*Assurance*) yang mendapatkan perolehan nilai terbaik sebesar 69,3%, namun pada indikator daya tanggap (*Responsiveness*) hanya mendapatkan nilai 52%, hal ini menyatakan bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum maksimal dalam menanggapi permintaan masyarakat yang menjadi salah satu faktor rendahnya kinerja pegawai yang berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik.
 4. Pengujian analisis regresi linier sederhana membuktikan bahwa variabel independen berpengaruh kepada variabel dependen, dengan hasil korelasi sebesar 0,835 dan hasil uji terhadap hipotesis $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9.315 > 1.666$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga hasil ini memiliki arti bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana.
 5. Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment* diperoleh hasil bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana. Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik DPMPTSPTK Kabupaten Jembrana diperoleh nilai koefisien korelasi determinasi sebesar 0,547 (54,7%).

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, 2000. *Analisis regresi: Teori, Kasus dan Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta
- Bungin Burhan, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cetakan 6, Penerbit Kencana, Jakarta
- Gibson, dkk. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*, Binarupa Aksara, Jilid I & II Jakarta

- Ombudsman RI, 2017. *Laporan Kepatuhan Penyelenggara Terhadap Pemenuhan Komponen Standar Pelayanan Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta Selatan
- Ombudsman RI, 2017. *Laporan Hasil Kompetensi Penyelenggara Terhadap Implementasi Komponen Standar Pelayanan Sesuai UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta Selatan
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramesti. 2016. *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*. Jakarta: Kompas Gramedia
- Riduwan, Sunarto. 2007. *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugandi, Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiarto, 2003. *Teknik Sampling*, Jakarta: PT. Iremedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D)*, Cetakan Ke Tujuh Belas. Bandung.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 1978. *Dasar-Dasar Organisasi*. Jogjakarta: UGM Prss.
- V.Wirtana Sujaweni, *Blajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi & Umum* (Yogyakarta: Global Media Informasi, 2008)
- <https://media.neliti.com/media/publications/152561-ID-pengaruh-kinerja-pegawai-terhadap-kualit.pdf>
Diakses 22 November 2018
- Feteriadi, Guntur. *Pengaruh Efektivitas Kinerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Komisi I DPRD Provinsi Kalimantan Timur*.
<http://ejournal.untagsmd.ac.id/index.php/PD/article/view/922/1101>
Diakses 21 November 2018
- Katuuk, Frans. *Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara*.
<https://media.neliti.com/media/publications/1084-ID-efektivitas-kinerja-aparat-pemerintah-dalam-pelayanan-publik-di-desa-wusa-kecama.pdf>
Diakses 22 November 2018
- Nurmasistha, Faiza. 2011. *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*.
<https://media.neliti.com/media/publications/75826-ID-pengaruh-kompetensi-pegawai-dan-lingkung.pdf>
Diakses 20 November 2018
- Supit, Tissy J.P. 2015. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Tomohon*.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahociety/article/view/9469/9042>
Diakses pada 6 Januari 2019

Peratura Perundaang-Undangan

Peratura Bupati Jembrana Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dan Tenaga Kerja

Peraturana Daerah Kab. Jembrana No. 2 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik

Sumber Artikel

Bismawaati. 2016 . *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara*.