

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**KUALITAS PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TANA TIDUNG DALAM MEMPENGARUHI  
KINERJA PEGAWAI**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**ALIANSYAH**

**NIM. 501574653**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2019**

**KUALITAS PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TANA TIDUNG DALAM MEMPENGARUHI  
KINERJA PEGAWAI**

**Aliansyah**

4lianzyahkt@gmail.com

Program Pascasarjana Universitas Terbuka

**ABSTRAK**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai tuntutan masyarakat, dapat dilakukan dengan mendorong peningkatan kinerja individu para aparaturnya. Hal ini sangat penting karena kinerja organisasi itu pada tingkat paling mendasar terletak kinerja individu. Kualitas pelayanan publik harus memenuhi lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *tangible* (berwujud), *reliable* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati baik secara parsial maupun simultan dalam mempengaruhi kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

Hasil pengujian hipotesis tentang baik secara parsial maupun simultan/bersama-sama kualitas pelayanan yang meliputi dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki dampak signifikan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Semakin baik dan tepat kualitas pelayanan yang meliputi dimensi berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati maka semakin baik pula kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan terbukti kebenarannya.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Berwujud, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, Kinerja.

**QUALITY OF SERVICE OF THE MINISTRY OF RELIGION  
IN TANA TIDUNG DISTRICT IN AFFECTING  
PERFORMANCE OF EMPLOYEES**

**Aliansyah**

4lianzyahktt@gmail.com

Open University Graduate Program

**ABSTRACT**

To improve the quality of public services according to the demands of the community, it can be done by encouraging the improvement of the individual performance of the apparatus. This is very important because the organization's performance is at the most fundamental level of individual performance. The quality of public services must fulfill five principles that must be considered for the implementation of public services, namely tangible, reliable, responsiveness, assurance and empathy.

The research objective was to determine the effect of service quality which consisted of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions both partially and simultaneously in influencing the performance of the Ministry of Religion staff in Tana Tidung Regency.

The results of testing hypotheses about both partially and simultaneously / together service quality which includes dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant impact in an effort to improve the performance of employees of the Ministry of Religion, Tana Tidung Regency. The better and the right quality of service which includes dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy, the better the performance of employees of the Ministry of Religion, Tana Tidung Regency. So the proposed hypothesis is proven to be true.

**Keywords:** Service Quality, Intangibles, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy, Performance.

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PERNYATAAN**

Tesis yang berjudul

**KUALITAS PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA  
KABUPATEN TANA TIDUNG DALAM MEMPENGARUHI  
KINERJA PEGAWAI**

adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Tana Tidung, 26 Oktober 2018

Yang menyatakan,



**Aliansyah**  
**NIM. 501574653**

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana  
Tidung Dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai  
Penyusun TAPM : Aliansyah  
NIM : 501574653  
Program Studi : Magister Manajemen Administrasi Publik  
Hari/Tanggal :

Menyetujui

Pembimbing II



Made Yudhi Setiani, S.IP., M.Si., P.Hd  
NIP. 197102191998022001

Pembimbing I



Dr. Suharno  
NIP. 196804172000031001

Penguji Ahli,



Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si  
NIP. 19590202 199203 1 002

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial,  
Dan Politik



Dr. Darmanto, M. Ed  
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum,  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dr. Sofjan Aripin, M.Si  
NIP. 19660619 199203 1 002

**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Aliansyah  
NIM : 501574653  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana  
Tidung Dalam Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 01 Desember 2018  
Waktu : 11.00 s/d 12.00 Wite

Dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji  
Dr. Agus Santoso, M.Si

()

Penguji Ahli  
Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si

()

Pembimbing I  
Dr. Suharno

()

Pembimbing II  
Made Yudhi Setiani, S.IP., M.Si., Ph.D

()

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa semesta alam yang telah yang telah memberikan karunia-Nya kepada seluruh makhluk-Nya di dunia akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister ini yang dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen Bidang Minat Manajemen Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta berjudul **“KUALITAS PELAYANAN KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANA TIDUNG DALAM MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI”**.

Terlepas dari kekurangan dan keterbatasan penulis, atas izin Tuhan Yang Maha Esa dan sebagai sebuah hasil proses, penulis dapat menyelesaikan TAPM ini walaupun disadari dalam meniti dan merangkai kata menjadi naskah mengalami berbagai halangan dan rintangan. Namun penyelesaian TAPM ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah membantu, sehingga melalui kesempatan yang berbahagia ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penuh rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka, yang telah memberikan kesempatan kepada Kami menyelesaikan pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik.
2. Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka.
3. Kepala Pusat Pengelola Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

4. Bapak Dr. Damanto, M. Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Program Magister Administrasi Publik.
5. Bapak Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si selaku Dosen Penguji Ahli, yang telah memberikan masukan dan koreksinya demi kesempurnaan Tesis ini.
6. Bapak Dr. Milwan, selaku Kepala UPBJ-UT Kota Tarakan.
7. Bapak Dr. Suharno selaku Pembimbing I yang dengan penuh perhatian dan mengerahkan waktu serta upaya terbaik dalam memberikan bimbingan, arahan motivasi, dorongan dan yang paling istimewa bagi penulis.
8. Ibu MadeYudhi Setiani, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Pembimbing II yang telah mengarahkan secara teknis penulisan TAPM menurut pakem Universitas Terbuka serta memberikan fasilitas perkuliahan dan keperluan administrasi selama penulis mengikuti Program Magister.
9. Kepala Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang telah memberikan fasilitas penelitian Tesis.
10. Seluruh rekan-rekan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung atas pengertian, kebersamaan dan kerjasama yang baik dalam meniti karir. Rekan-rekan peserta Program Pascasarjana Magister baik yang secara langsung telah bertemu sapa sudah bersama-sama berkompetisi menggali ilmu di Universitas Terbuka. Penulis yakin, kita mesti menjadi bagian yang harus diperhitungkan keberadaannya dalam penentuan sebuah kebijakan. Tetaplah berusaha menjadi orang-orang terbaik, manusia pilihan yang bermanfaat untuk semua.
11. Kedua orang tuaku tercinta yang telah menyayangiku, mendidikku sampai menjadi seperti sekarang ini.



12. Istriku tercinta dan putra putriku tersayang, terima kasih telah menjadi motivator dalam hidupku ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih perlu penyempurnaan, sehingga diharapkan saran dan masukan positif dari para pembaca. Akhir kata penulis berhadap bahwa hasil penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Tana Tidung, November 2018

Penulis,

Aliansyah  
NIM. 501574653

## RIWAYAT HIDUP

- Nama : Aliansyah  
Nim : 501574653  
Program studi : Magister Administrasi Publik  
Tempat/Tgl Lahir : Samarinda, 08 Januari 1976  
Riwayat Pendidikan : - SDN 017 Samarinda lulus tahun 1988  
- MTs. Antarasi Samarinda lulus tahun 1991  
- MAN 1 Samarinda lulus tahun 1994  
- STAI Darussalam Martapura lulus tahun 2001  
  
Riwayat Pekerjaan : - Calon Penghulu pada KUA Kecamatan Tarakan  
Tengah, 2009-2010  
- Penghulu pada KUA Kecamatan Tarakan Tengah,  
2010-2013  
- Kasi Bimas Islam pada Kantor Kementerian Agama  
Kabupaten tana Tidung, 2013-sekarang

Tana Tidung, November 2018  
Penulis,

ALIANSYAH  
NIM. 501574653

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Perumusan Masalah .....	13
1.4. Tujuan Penelitian .....	14
1.5. Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1. Landasan Teori .....	16
2.1.2. Kinerja .....	23

2.1.2.1. Pengertian Kinerja .....	23
2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.1.2.3. Indikator kinerja.....	28
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.3.2. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	34
2.1.3.3. Prinsip-prinsip Pelayanan .....	38
2.1.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	39
2.2. Hubungan Kinerja dengan Kualitas Pelayanan .....	41
2.3. Penelitian yang Relevan.....	43
2.4. Kerangka Konseptual.....	49
2.5. Hipotesis .....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1. Desain Penelitian .....	54
3.2. Populasi dan Sampel.....	55
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	56
3.4. Instrumen Penelitian dan Desain Kuesioner.....	57
3.4.1. Instrumen Penelitian .....	57
3.4.2. Desain Kuesioner.....	58
3.5. Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	59
3.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	59
3.5.2. Metode Pengumpulan Data.....	59
3.6. Tehnik Analisis Data .....	60
3.6.1. Uji Kualitas Data .....	60

3.6.1.1. Uji Asumsi Klasik.....	60
3.6.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.2. Uji Regresi Linier Berganda.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISI.....	64
4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.....	64
4.1.1 Sekilas Kabupaten Tana Tidung .....	64
4.1.2 Sekilas Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.....	65
4.1.3 Susunan Organisasi.....	66
4.2 Deskripsi Responden .....	67
4.2.1 Jenis Kelamin.....	67
4.2.2 Usia .....	68
4.2.3 Pendidikan Terakhir.....	68
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
4.3.1. Tanggapan Responden tentang Variabel Kinerja Pegawai ...	69
4.3.2. Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan	72
4.4 Analisis Data.....	74
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	74
4.4.1.1 Uji Normalitas .....	74
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas .....	74
4.4.2. Uji Instrumen Penelitian .....	75
4.4.2.1 Uji Validitas.....	75
4.4.2.2. Uji Reliabilitas .....	77

4.4.3 Uji Hipotesis .....	77
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	77
4.4.3.2 Uji t .....	79
4.4.3.3 Uji F .....	81
4.4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	81
4.5. Pembahasan .....	82
4.5.1. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung .....	82
4.5.2. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung .....	84
4.5.3. Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung .....	85
4.5.4. Pengaruh Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung .....	88
4.5.5. Pengaruh Kualitras Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu dan Kemampuan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	92
5.1. Kesimpulan .....	92
5.2. Saran .....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Kuesioner.....	58
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas .....	69
Tabel 4.5 Tanggapan Responden tentang Variabel Kuantitas.....	70
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Variabel Ketepatan Waktu .....	71
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Variabel Kemampuan.....	72
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	74
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	75
Tabel 4.11 Hasil Validitas Kinerja Pegawai .....	76
Tabel 4.12 Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Y) .....	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Secara Bersama-sama .....	81
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	82

## DAFTAR GAMBAR

	Hal.
2.1. Kerangka Konseptual.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Kuesioner
3. Distribusi Frekuensi
4. Uji Asumsi Klasik
5. Uji Validitas
6. Uji Reliabilitas
7. Uji Regresi Linier Berganda
8. Tabel Statistik

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan laju pembangunan di berbagai bidang, serta semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi diperlukan usaha untuk memperlancar proses pembangunan, dalam rangka mengembangkan potensi sumber daya manusia yang memiliki kemampuan manfaat, pengembangan dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi serta mempunyai sikap kepribadian yang baik dan mampu berprestasi, terutama bagi sebuah organisasi. Yang hakikatnya untuk membangun manusia Indonesia yang dilandasi Pancasila dan UUD 1945 (Sudirman, 2013: 46).

Baik negara maju maupun negara yang sedang berkembang terus menerus melaksanakan pembangunan karena pada hakekatnya pembangunan nasional adalah pembangunan yang dilakukan untuk menciptakan kesejahteraan terhadap masyarakat secara menyeluruh. Pembangunan Nasional Indonesia, pemerintah berada pada posisi sentral yang paling depan. Pemerintah juga merupakan bagian dari bangsa, pemerintah juga memiliki tugas untuk menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam mencapai tujuan negara

Masyarakat Indonesia mendapatkan perhatian dalam pembangunan yang sedang dilaksanakan secara terus menerus dan berkesinambungan baik organisasi pemerintah maupun swasta lainnya, faktor manusia merupakan unsur yang

terpenting dalam pencapaian tujuan. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila orang-orang yang bekerja mempunyai efektifitas yang tinggi sehingga pada akhirnya pegawai-pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai target yang diharapkan.

Salah satu tujuan organisasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang kemudian dapat mendukung terlaksananya pembangunan yang merata disegala bidang disetiap wilayahnya sehingga terciptanya masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Mengingat begitu luasnya wilayah negara serta semakin meningkatnya pembangunan dan semakin luasnya persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, maka untuk memungkinkan terselenggaranya pembangunan dan administrasi pemerintahan secara efektif dan merata akan semakin sulit.

Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sebagai salah satu lembaga pemerintahan di Kabupaten Tana Tidung yang salah satu tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagai penyelenggara pelayanan perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan baik agar tercipta pelayanan yang baik. Menteri Agama RI Bapak Lukman Hakim Saifuddin telah mencanangkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan maksud pelayanan ini untuk menjadikan lebih dekat dengan masyarakat. Bukti nyata PTSP yang dapat dilihat dari Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat menjadi tolok ukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakannya. Menteri Agama berharap dengan PTSP dapat memangkas

urusan administrasi layanan birokrasi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang telah dicanangkan oleh Menteri Agama memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, jika sebelumnya proses layanan dilakukan melalui beberapa meja sehingga memunculkan berbagai prasangka soal biaya, sekarang tidak boleh lagi harus ada kepastian biaya dan sudah ditetapkan. Dengan adanya PTSP selain mempercepat dan mempermudah publik, sekaligus juga mewujudkan pelayanan yang transparansi dan akuntabilitas. Keberadaan PTSP secara empirik telah berhasil mendongkrak efisiensi dan produktivitas pelayanan publik. Namun masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak menilai atas pelayanan yang diterimanya.

Secara umum pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung cukup baik, hal ini sudah berdasarkan aturan atau kebijakan dari kegiatan pelayanan yang diberikan sesuai dengan visi, misi Kantro Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Salah satu kebijakannya adalah peningkatan kualitas pembinaan, pelayanan, perlindungan jama'ah, efisiensi, transparansi dan partisipasi masyarakat dan dunia usaha dalam penyelenggaraan haji, masih banyak lagi jenis pelayanan yang diberikan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Pada kenyataannya bahwa kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam hal penyelenggaraan ibadah Haji hingga saat ini masih menyisahkan berbagai keluhan masyarakat. Di sisi lain, sekalipun keluhan-keluhan tersebut dipahami oleh penyelenggara pelayanan

publik, namun tidaklah mudah mengatasinya, karena masalah penyelenggaraan ibadah haji memang sangat rumit, multi dimensi dan lintas sektoral.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat, sudah tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya, dan yang paling penting lagi adalah bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan yang pertama berasal dari pengguna pelayanan, kedua adalah tingkat kemudahan suatu pelayanan baik sebelum, dalam proses atau setelah menerima pelayanan diberikan.

Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diapresiasi oleh penerima pelayanan dengan dilihat sedikit banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun melalui surat pembaca pada berbagai media massa. Dengan demikian masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani dapat ikut mengawasi dan mengendalikan kinerja penyelenggara pelayanan dengan memberikan kontrol yang efektif sehingga dapat menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada akhirnya

tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya.

Salah satu penggerak serta jalannya pelayanan kepada publik adalah keberadaan Aparat Negara Sipil atau pegawai yang bekerja dan bertugas sebagai pelaksana. Hal ini tidak dapat dipungkiri lagi sebagai peranan yang penting dari kebutuhan pegawai bagi instansi pemerintah. Jika pegawai tersebut bekerja dan bertugas di suatu instansi pemerintah maka dapat dikatakan sebagai aparatur sipil negara, yang mempunyai hak dan kewajibannya sebagai aparatur sipil negara. Baik buruknya suatu instansi pemerintah tergantung kualitas dari aparatur itu sendiri.

Kualitas aparatur menjadi salah satu faktor yang menunjukkan penilaian terhadap kinerja pegawai. Apabila pegawai dalam bekerja dengan baik maka akan tercipta kualitas pelayanan yang baik pula. Dalam pelaksanaannya pelayanan terpadu satu pintu yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung masih banyak menemui masalah. Hal ini dapat dilihat dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Keluhan ini adalah bukti bahwa kinerja Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung masih buruk. Berdasar data pengaduan masyarakat terkait pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang masuk ke Ombudsman (lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan), permasalahan kinerja pegawai belum optimalnya pelayanan sebagian besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan.

Semakin maju dan berkembangnya zaman maka semakin besar dan kompleks pula kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik dalam hal ini pegawai harus memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing sehingga untuk menghasilkan kinerja yang baik dibutuhkan pegawai yang handal dan selain itu dibutuhkan pula faktor yang dapat menjadi motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerja pegawai yang pada hakikatnya adalah mengabdikan untuk melayani masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan faktor dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dikarenakan organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Secara administratif, instansi pemerintah dapat menjadikan penilaian kinerja sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berkenaan dengan kondisi kerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pekerjaan pegawai harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang bermutu dan profesional. Demikian halnya, dengan pegawai yang berkerja di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, dituntut untuk dapat memberi pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hasil observasi mengenai kinerja pegawai yang dimana telah ditemukan indikasi bahwa pegawai yang datang dan pulang tidak sesuai prosedur, terdapat pegawai yang tidak berada dikantin bersama pegawai lain, dan terdapat pegawai yang belum mengetahui cara penggunaan internet.

Bernandi dan Russel seperti yang dikutip Gomes (Sedarmayanti, 2013: 189), menyatakan istilah kinerja dengan perfomansi adalah sejumlah catatan yang di hasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode tertentu. Suprihanto dalam Hamzah (2012: 62) menyatakan “kinerja dengan istilah prestasi kerja, yaitu hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya; standar, target, atau kriteria yang telah ditentukan lebih dahulu dan telah disepakatin bersama”. Definisi ini menggambarkan bahwa pada kinerja terdapat standar ukuran tertentu untuk mengetahui keberhasilan dan prestasi seseorang atau kelompok. Standar ukuran tersebut dapat berbentuk jumlah hasil pekerjaan atau kuantitas dan kualitas pekerjaannya. Menurut Veithzal (2004: 549), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Menurut Hamzah (2012: 63) “evaluasi kinerja (*appraisal of performance*) adalah proses yang mengukur kinerja seseorang”. Gomes (1997: 135-136) juga menyatakan tujuan evaluasi kinerja secara umum, dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu untuk menilai kinerja sebelumnya dan untuk memotivasikan perbaikan kinerja pada waktu yang akan datang. Simamora (1995: 78) juga menjelaskan, tujuan pokok penilaian ialah untuk mendapatkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan prestasi seseorang dalam suatu organisasi. Semakin akurat dan semakin valid informasi yang dihasilkan oleh sistem evaluasi kinerja, semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi.



Salah satu lembaga pemerintah sektor pelayanan publik adalah Kementerian Agama merupakan bagian dari pemerintah Republik Indonesia yang dibentuk untuk meningkatkan pemahaman, penghayatan dan pengamalan ajaran agama kepada seluruh rakyat Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 guna mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, demokratis, adil, makmur dan berakhlak mulia. Kementerian Agama merupakan salah satu instansi vertikal dengan tugas pokok dan fungsi yang cukup berat. Sebagai satu lembaga dengan menyandang nama agama nampak jelas pembentukan serta pembinaan moral, spiritual dan sikap yang baik merupakan bidang garapan utamanya.

Hal ini sesuai dengan pendapat Bernadin dalam Sudarmanto (2009: 12) menyampaikan ada 6 kriteria dasar dalam mengukur kinerja pegawai yaitu *quality, quantity, timeliness, cost effectiveness, need for supervision* dan *interpersonal impact*. *Quality* terkait dengan proses atau hasil yang sempurna dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Quantity* terkait dengan satuan jumlah pelayanan yang diselesaikan dalam setiap hari kerja. *Timeliness* terkait dengan waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. *Cost effectiveness* terkait dengan penggunaan sumber-sumber organisasi dalam proses pelayanan tersebut. *Need for supervision* terkait dengan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Dan yang terakhir *interpersonal impact* terkait dengan kemampuan pegawai dalam meningkatkan kerjasama yang baik antar pegawai ataupun antara pegawai dengan masyarakat.

Seperti penelitian yang dilakukan Widiyasari (2012) pengukuran kinerja pegawai dalam mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan aparat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan variabel kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Supit (2015) meneliti kinerja pegawai diukur berdasarkan kuantitas, kualitas, waktu, biaya, dan tempat dan ruang dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, melalui dimensi kuantitas, dimensi kualitatif, dimensi waktu, dimensi biaya, dan dimensi tempat dan ruang, yang terdiri dari masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan atau bersama-sama, dimensi kinerja pegawai yang terdiri dari kuantitatif, kualitas, waktu, biaya dan tempat dan ruang memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik harus memenuhi beberapa asas, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 142) namun juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanannya, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Lovelock dalam Daryanto dan Setyobudi (2014: 143) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *tangible* (berwujud), *reliable* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Salah satu contoh pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang dirasakan langsung oleh masyarakat perihal pelayanan haji dengan

pernyataannya, “Kami selalu siap memberikan pelayanan dan juga menerima konsultasi”. Hal ini menunjukkan peran Kementerian Agama dalam melayani masyarakat mulai dari pendaftaran sampai dengan kepulangannya. Kualitas pelayanan haji yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan. Begitu banyak pengaduan (keluhan) atau pernyataan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan haji. Keluhan ini biasa disampaikan berkaitan dengan waktu pengurusan administrasi, respon petugas saat konsultasi keagamaan terkadang kurang memenuhi kapasitas puas bagi masyarakat, keluhan masyarakat terkait dengan biaya yang harus dibayarkan saat mengurus administrasi. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung belum sesuai dengan harapan yang ditunjukkan oleh rendahnya kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi titik strategis di mana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan.

Menindaklanjuti hasil penilaian masyarakat tersebut, Sekjen Kemenag pusat menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap beberapa urusan yang diselenggarakan Kemenag, menjadi satu momentum yang tepat dalam kerangka memberikan kemudahan bagi masyarakat. PTSP menjadi paket kemudahan pada atau urusan (layanan) di Kemenag dengan mengedepankan prinsip layanan tepat waktu, mudah, dan murah. Harapan ke depan akan terjadi perubahan yang signifikan dalam kultur melayani di Kemenag. Pelayanan tepat

waktu, mudah, dan murah serta efisien dalam konteks kekinian sangat erat dengan utilisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Menteri Agama dalam sejumlah kesempatan menegaskan bahwa, di era digital ini, penggunaan TIK untuk peningkatan layanan adalah keniscayaan, ASN Kemenag dituntut untuk memenuhi harapan publik dengan pelayanan yang transparan dan akuntabel. Optimalisasi TIK dalam rangka pelayanan publik, Kemenag sejatinya sudah merintis sejak dibangunnya Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) tahun 1992 (Kemenag, 2016: 14).

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas dapat diidentifikasi bahwa masalah kualitas pelayanan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, sebagai masyarakat yang bersentuhan langsung dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat menilainya. Dalam kaitannya dengan sektor pelayanan publik, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung tidak dapat lepas dari masyarakat sebagai pelanggan utama atau pihak yang menerima layanan. Dengan demikian lembaga pemerintahan tersebut tidak dapat berdiri sendiri, lepas dari lingkungan masyarakatnya. Masyarakatpun sangat berperan dalam peningkatan pelayanan. Terlebih dengan melihat semangat perubahan dewasa ini terhadap birokrasi atau

penyedia layanan publik. Berdasarkan konsep di atas akan terlihat bahwa peran masyarakat sangat dominan dalam mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan publik.

Baik buruknya kualitas pelayanan di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sebagai parameter mendasar dalam mengukur efektivitas birokrasi pemerintahan. Rendahnya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusianya. Banyak masalah penting yang terjadi dilapangan misalnya diskriminasi pelayanan, tidak ada kepastian biaya dan waktu pelayanan, serta rendahnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan itu sendiri.

Oleh karena itu konsep kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan konsep pengelolaan pemerintahan yang baik yaitu pelayanan yang berkualitas dan baik kepada masyarakat baik berdasarkan kualitas kerjanya, kuantitas kerjanya, ketepatan waktu dan kemampuan kerja pegawai itu sendiri. Pengelolaan pemerintahan yang baik tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melainkan juga prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tidak hanya melibatkan pemerintah atau negara semata tetapi harus melibatkan masyarakat luar.

Pada kenyataannya masih ditemukan beberapa masalah yang dianggap mempengaruhi pelayanan berkualitas, diantaranya pegawai kurang memanfaatkan waktu dengan baik sehingga masyarakat perlu menunggu lama untuk menyelesaikan urusannya. Dalam hal keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan masalah bidang keagamaan kurang mendapatkan respon dengan cepat. Berdasarkan kenyataan tersebut perlu penyelenggaran pelayanan publik dengan kerangka pengelolaan pemerintahan yang baik, memiliki

pola pemikiran sejalan dengan sistem demokrasi yaitu tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan sektor pelayanan publik sepenuhnya untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Pemerintah yang demokratis tentu akan mengutamakan kepentingan rakyat, sehingga dalam pemerintahan yang demokratis tersebut penyediaan kebutuhan dan pelayanan publik merupakan hal yang paling diutamakan dan merupakan ciri utama dari kualitas pelayanan publik yang baik.

### 1.3. Perumusan Masalah

Dengan demikian dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?
2. Apakah kuantitas kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?
3. Apakah ketepatan waktu berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?
4. Apakah kemampuan berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?
5. Apakah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan secara simultan berpengaruh pada kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kuantitas kerja terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketepatan waktu terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

#### 1.5. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ataupun kegunaan baik secara akademis maupun praktis.

1. Secara Akademis
  - a. Turut memberikan sumbangan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.
  - b. Menambah khazanah keilmuan sumber daya manusia bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya sehingga mampu menajamkan wawasan ilmiah dalam membuat karya tulis.

## 2. Secara Praktis

- a. Memberikan bekal tambahan bagi penulis sebagai abdi negara untuk lebih memahami tentang pentingnya peningkatan kinerja pegawai upaya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung;
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan inspirasi serta kontribusi positif bagi para abdi negara terutama di lingkungan Kementerian Agama.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1. Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Newman dan Hodgetts (1998:4), "*Human Resources Management (HRM) is the process by which organizations ensure the effective use of their associates in the pursuit of both organizational and individual goals* (manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang ada digunakan secara efektif dalam usaha mencapai tujuan organisasi atau perusahaan serta tujuan individu)". Dessler (2008:2) mengatakan, "*Human resources management refers to the policies and practices one need to carry out the people or human resources aspects of a management job* (manajemen sumber daya manusia mengarah pada kebijakan dan tindakan yang dibutuhkan seseorang (manajer) untuk mengatur atau melaksanakan aspek sumber daya manusia dalam suatu tugas manajemen)".

Jadi, manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitikberatkan perhatiannya kepada faktor produksi manusia dengan segala kegiatannya untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan investasi yang memegang peranan penting bagi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, faktor produksi lain tidak dapat dijalankan dengan maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Selanjutnya Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada pegawai, memperhatikan hubungan kerja, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan (Dessler, 2008 : 5). Sedangkan fungsi manajemen menurut Henry Fayol (2010 :179) bahwa manajer menjalankan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasi, mengoordinasi, dan mengendalikan. Dan biasa juga dengan: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian.

Fungsi manajemen menurut Henry Frayol (2010:180) :

- a. Fungsi perencanaan, meliputi tugas-tugas menyusun rencana kegiatan kedepan dari suatu organisasi, yang meliputi rencana jangka panjang, menengah, pendek, rencana kegiatan serta menetapkan target yang hendak dicapai.
- b. Fungsi pengorganisasian, meliputi tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dimana keputusan harus diambil.
- c. Fungsi kepemimpinan, karena suatu organisasi terdiri dari orang-orang adalah tugas seorang manajer untuk mengarahkan dan mengoordinasikan orang-orang ini. Saat mereka mengarahkan, memotivasi, memilih saluran komunikasi yang efektif atau memecahkan konflik antar anggota semuanya ini adalah fungsi kepemimpinan seorangmanajer.
- d. Fungsi pengendalian, setelah tujuan-tujuan ditentukan, rencana di tuangkan, pengaturan struktual digambarkan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, di motivasi masih ada kemungkinan bahwa ada sesuatu yang keliru untuk memastikan semua urusan berjalan sebagai mana mestinya seorang manajer harus memantau kinerja organisasi”.

Menurut Cherrington(1995:11), fungsi-fungsi sumber daya manusia terdiri dari:

a. *Staffing/Employment*

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya para manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Dengan semakin berkembangnya perusahaan, para manajer menjadi lebih tergantung pada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja saat ini. Meskipun penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan. Dalam proses seleksi, departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk pengadaan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

b. *Performance Evaluation*

Penilaian kinerja sumber daya manusia merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia dan para manajer. Para manajer menanggung tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan. Departemen sumber daya

manusia juga perlu melakukan pelatihan terhadap para manajer tentang bagaimana membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

c. *Compensation*

Dalam hal kompensasi/*reward* dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan para manajer. Para manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji, sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik. Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima oleh pegawai. Manfaat meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti, dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara perusahaan yang sejenis, adil, sesuai dengan hukum yang berlaku, dan memberikan motivasi.

d. *Training and Development*

Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk membantu para manajer menjadi pelatih dan penasehat yang baik bagi bawahannya, menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif baik bagi pegawai baru (orientasi) maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut, memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan

pengembangan, serta mengevaluasi efektifitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini juga menyangkut masalah pemutusan hubungan kerja. Tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

e. *Employee Relations*

Dalam perusahaan yang memiliki serikat pekerja, Departemen Sumber Daya Manusia berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu para manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak. Tanggung jawab utama departemen sumber daya manusia adalah untuk menghindari praktek-praktek yang tidak sehat (misalnya : mogok kerja, demonstrasi). Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan pegawai. Secara umum, para pegawai tidak bergabung dengan serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggung jawab terhadap kebutuhan mereka. Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para pegawai diperlakukan secara baik dan apakah ada cara yang baik dan jelas untuk mengatasi keluhan. Setiap perusahaan, baik yang memiliki serikat pekerja atau tidak, memerlukan suatu cara yang tegas

untuk meningkatkan kedisiplinan serta mengatasi keluhan dalam upaya mengatasi permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

f. *Safety and Health*

Setiap perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja. Suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja, dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

g. *Personnel Research*

Dalam usahanya untuk meningkatkan efektifitas perusahaan, departemen sumber daya manusia melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

Selanjutnya Manajer Sumber Daya Manusia menjalankan tiga fungsi khusus yang berbeda yaitu (Dessler, 2008: 7)

- a. Fungsi lini, Manajer SDM mengarahkan aktivitas pegawai dalam divisinya sendiri dan area pelayanan yang terkait (seperti kafetaria pabrik). Dengan kata lain, orang tersebut menggunakan otoritas lini di dalam departemen SDM. Walaupun umumnya mereka tidak dapat menggunakan otoritas tersirat. Hal ini disebabkan para manajer lini tahu SDM memiliki telinga manajemen dalam area seperti pengujian dan tindakan persetujuan.
- b. Fungsi koordinatif. Para manajer SDM juga mengoordinasikan aktivitas personalia, kewajiban yang sering di anggap sebagai kontrol fungsional. Di sini manajer dan departemen SDM bertindak sebagai “tangan kanan dari eksekutif puncak” untuk memastikan bahwa para manajer lini mengimplementasikan sasaran, kebijakan, dan prosedur SDM perusahaan.
- c. Fungsi staf (pelayanan) membantu dan memeberikan sasaran kepada para manajer lini adalah tugas para manajer SDM. Manajer SDM membantu dalam membuat dan menerapkan strategi perusahaan dengan menolong CEO memahami dengan lebih baik aspek-aspek personalia dari pilihan pilihan strategis perusahaan. SDM membantu dalam mempekerjakan, malatih, mengevaluasi, memberikan penghargaan, konseling, mempromosikan, dan memberhentikan pegawai.

Selain itu para manajer diperusahaan berhubungan erat dengan para pegawai/pekerjanya. Hubungan erat tersebut banyak macamnya, diantaranya kekerabatan, menjalankan kerja sama, pencapaian visi dan misi perusahaan secara

bersama-sama, dan sebagainya. Dalam kaitannya berhubungan dengan motivasi yang dibutuhkan pegawai yang akan dengan sendirinya mempengaruhi pekerjaan karyawan itu sendiri. Merupakan tugas yang berat para pemimpin untuk memberikan motivasi khusus kepada pegawainya sehingga bisa menghasilkan kinerja yang maksimal.

## 2.1.2. Kinerja

### 2.1.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur pegawai atas unjuk kerjanya, berdasarkan kinerja dari masing-masing pegawai. Kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh, akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Pendapat di atas didukung oleh pernyataan dari Sunarto (2008), yaitu :

“Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (*trust*) timbal balik yang tinggi di antara anggota-anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang seksama dari pihak manajemen”.



Kinerja pegawai dengan kata lain adalah sumber daya manusia, merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance*, yaitu suatu prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya akan dicapai oleh pegawai. Pengertian kinerja dijelaskan Mohammad Pabundu Tika yaitu hasil-hasil fungsi pekerjaan (kegiatan seseorang) atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006: 121).

Kinerja sangat erat kaitannya dengan hasil dari seorang pegawai. Pengertian pegawai menurut Musanef, pegawai adalah orang-orang yang bekerja pada suatu organisasi, pada instansi pemerintahan maupun pada perusahaan ataupun pada usaha-usaha sosial dengan memperoleh suatu balasan jasa tertentu (Musanef, 2011:89). Berdasarkan definisi tersebut, maka peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai yaitu hasil dari seseorang atau kelompok berdasarkan tugas dan fungsinya dalam rangka mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Menurut August W. Smith yang dikutip oleh Suwatno (2011: 196) kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang dilakukan manusia. Sedangkan menurut Marwansyah (2010: 229) kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Prawirosentono (2011: 206), mendefinisikan: "Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika". Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh

sumber daya manusia sesuai dengan perannya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu tingkat kemajuan seorang pegawai atas hasil dari usahanya untuk meningkatkan kemampuan secara positif dalam pekerjaannya. Dari definisi kinerja di atas, dapat diketahui bahwa pegawai melakukan pekerjaan dan menghasilkan sesuatu. Unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

- 1) Hasil-hasil fungsi pekerjaan.
- 2) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
- 3) Pencapaian tujuan organisasi.
- 4) Periode waktu tertentu (Tika, 2006: 121).

#### **2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Setiap pegawai memiliki kinerja yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Tika (2006:122) menjelaskan bahwa kinerja pegawai itu dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu :

- 1) Faktor intern : terdiri dari kecerdasan, keterampilan, kestabilan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik, dan karakteristik kelompok kerja.
- 2) Faktor ekstern : terdiri dari peraturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja dan kondisi pasar.

Berdasarkan yang dikemukakan oleh Pabundu, faktor intern lebih cenderung pada setiap individu pegawai. Faktor intern yang ada di setiap pegawai

dapat dimulai dari diri masing-masing pegawai dan dibarengi dengan dukungan dari lembaga tempat bekerja. Sedangkan faktor ekstern merupakan dari faktor pendukung pegawai dalam bekerja. Pegawai dapat memiliki kinerja yang baik apabila faktor intern dan ekstern dapat sejalan dengan baik.

Menurut Henry Simamora mengemukakan pengaruh kinerja yang dikutip oleh Mangkunegara (2009: 14), yaitu:

1. Faktor individual :

- a. Kemampuan dan keahlian
- b. Latar belakang
- c. *Demografi*

2. Faktor psikologis :

- a. Persepsi
- b. *Attitude*
- c. *Personality*
- d. Pembelajaran
- e. Motivasi

3. Faktor organisasi :

- a. Sumber daya
- b. Kepemimpinan
- c. Penghargaan
- d. Struktur
- e. *Job Design.*

Berdasarkan tiga faktor di atas memang sangat mempengaruhi kinerja pegawai, karena apabila salah satu faktor tidak sejalan maka faktor yang lain pun

bisa terpengaruh tidak baik. Kinerja individu merupakan hasil kerja dari pegawai dari segi kualitas maupun kuantitas yang berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu (kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi) dan upaya kerja.

Sesuai dengan definisi di atas, pandangan teori konvergensi dari William Stern yang dikutip oleh Mangkunegara (2009: 16-17) bahwa faktor-faktor penentu prestasi kerja individu adalah faktor individu dan faktor lingkungan kerja organisasinya, yaitu:

#### 1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antar fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

#### 2. Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Dari definisi di atas, bahwa tanpa adanya konsentrasi yang baik dari individu dalam bekerja, maka pimpinan mengharapkan pegawai dapat bekerja produktif dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran atau *Inteligensi Quetiont (IQ)* dan kecerdasan emosi atau *Emotional Quetiont (EQ)*. Pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi, apabila ia memiliki tingkat inteligensi minimal normal (*Average, Superior, Very Superior, dan Gifted*) dengan tingkat kecerdasan emosi baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas).

Berkaitan dengan faktor lingkungan, jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah dan bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (motivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasinya.

### **2.1.2.3. Indikator Kinerja**

Menurut Riduwan (2012: 65) bahwa indikator yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai antara lain adalah sebagai berikut :

1. Inisiatif mencari langkah yang terbaik

Inisiatif mencari langkah yang terbaik merupakan faktor penting dalam usaha untuk meningkatkan kinerja pegawai. Untuk memiliki inisiatif dibutuhkan

pengetahuan serta ketrampilan yang dimiliki para pegawai dalam usaha untuk meningkatkan hasil yang dicapainya.

2. Menguasai *Job Description*

Faktor kesesuaian antara disiplin ilmu yang dimiliki dengan penempatan pada bidang tugas.

3. Hasil yang dicapai

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk membuat jadwal kerja, umumnya mempengaruhi kinerja seorang pegawai

4. Tingkat kemampuan kerjasama

Kemampuan bekerjasama dengan pegawai maupun orang lain, karena dalam hal ini sangat berperan dalam menentukan kinerjanya

5. Ketelitian

Ketelitian yang tinggi yang dimiliki pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dapat meningkatkan kinerjanya

6. Tingkat kesesuaian tugas dengan perintah

Adanya kesesuaian antara tugas yang diberikan pimpinan terhadap kemampuan pegawai dapat menentukan kinerja pegawai

7. Tingkat kualitas hasil kerja

Pekerjaan yang dilakukan dengan kualitas yang tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Penyelesaian tugas yang terandalkan, tolok ukur minimal kualitas kinerja pastilah dicapai.

#### 8. Tingkat ketepatan penyelesaian kerja

Tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

#### 9. Tingkat kuantitas hasil kerja

Pekerjaan yang dilakukan pegawai harus memiliki kuantitas kerja tinggi dapat memuaskan yang bersangkutan dan perusahaan. Dengan memiliki kuantitas kerja sesuai dengan yang ditargetkan, maka hal itu akan dapat mengevaluasi kinerja pegawai dalam usaha meningkatkan prestasi kerjanya.

Berhasil atau tidaknya organisasi dalam pencapaian hasil sangat dipengaruhi oleh tingkat kinerja dari pegawai secara individual maupun secara kelompok, dengan asumsi bahwa semakin baik kinerja pegawai maka diharapkan kinerja organisasi akan semakin baik pula.

John Miner (1988) dalam Sudarmanto (2009: 11) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

1. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerjasama dengan orang lain dalam bekerja.

Bernardin (2001) dalam Sudarmanto (2009: 12) menyampaikan ada enam kriteria atau indikator mengukur kinerja pegawai, yaitu:

1. *Quality* terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.

2. *Quality* terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.
3. *Timeliness* terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.
4. *Cost effectiveness* terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam mendapatkan atau memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber organisasi.
5. *Need for supervision* terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan atau fungsi-fungsi pekerjaan tanpa asisten pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.
6. *Interpersonal impact* terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik dan kerjasama di antara sesama pegawai dan bawahannya.

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolok ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.



Dikemukakan oleh Josep M. Juran dalam Tjiptono dan Chandra (2010: 163) bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.

Menurut Zethami, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2010: 163) kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas dari pelayanan. Goetsh dan Davis dalam Tjiptono dan Chandra (2010: 164) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. Jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses,

dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

### 2.1.3.2. Penilaian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan. Penilaian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mendefinisikannya penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (*superiority*) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml et. Al. (1990) dalam Hardiansyah (2011:40) mengatakan bahwa:

*“SERVQUAL is an empirically derived method that may be used by a services organization to improve service quality. The method involves the development of an understanding of the perceived service needs of target customers. The resulting gap analysis may then be used as a driver for service quality improvement (SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan)”*.

Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Zeithaml (1990) dalam Hardiyansyah (2011:41) menyatakan, kualitas pelayanan ditentukan dua hal, yaitu: “...*expected*

*service dan perceived service. Expected service dan perceived* ditentukan oleh *dimension of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;*
- 2) *Reliability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;*
- 3) *Responsiveness. Willingness to help customers and provide prompt service;*
- 4) *Competence. Possession of required skill and knowledge to perform service;*
- 5) *Courtesy. Politeness, respect, consideration and friendliness of contact personnel;*
- 6) *Credibility. Trustworthiness, believability, honesty of the service provider;*
- 7) *Feel Secure. Freedom from danger risk, or doubt;*
- 8) *Access. Approachable and easy of contact;*
- 9) *Communication. Listens to its customers and acknowledges their comments. Keeps customers informed. In a language which they can understand; and*
- 10) *Understanding the customer. Making the effort to know customers and their needs.*

Berdasarkan uraian di atas, Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:41) menjelaskan bahwa ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- 1) *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak;
- 6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko;
- 8) *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan;
- 10) *Understanding the customer* (memahami pelanggan), serta melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- 1) *tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- 2) *reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan;

- 3) *responsiveness*, kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap;
- 4) *assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- 5) *emphaty*, yaitu mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalisasikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan keterukuran yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Guna mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, hal ini seperti yang dijelaskan oleh Barata (2013: 36) bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena pegawailah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan pegawai dalam memenuhi kepuasannya.

### 2.1.3.3. Prinsip-prinsip Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan tentang prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif.
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.

3. Kepastian

Waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### 6. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### 2.1.3.4. Indikator Kualitas Pelayanan

Guna dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang



dirasakan secara nyata, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan berikut :

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - b. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
2. *Realibility* (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
  - a. Kecermatan petugas
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsivess* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
  - a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan,
5. *Empathy* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
- a. Mendahulukan kepentingan publik
  - b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - c. Petugas melayani dan menghargai setiap orang

## 2.2. Hubungan Kinerja dengan Kualitas Pelayanan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan (Rismawati dan Mattalata, 2015: 2). Berdasarkan pendapat Rismawati dan Mattalata tersebut dapat dipertegas bahwa kinerja suatu organisasi akan tercapai apabila didukung dengan kinerja pegawai. Penilaian masyarakat terhadap kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari bagaimana pegawai dalam melayani keperluan masyarakat. Apabila kinerja pegawainya baik maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Sebagai bagian dari proses penyelenggaraan pemerintahan, kualitas pelayanan publik akan banyak ditentukan oleh kinerja aparat pemerintah. Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam

bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, hal ini tercantum dalam Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Kinerja yang tinggi dari aparat pemerintah akan memungkinkan pengaturan dan pelayanan masyarakat yang lebih efektif. Pada gilirannya, keadaan itu akan memperkuat legitimasi pemerintahan, yang kemudian, semakin mendorong meningkatnya efektivitas pengaturan dan pelayanan pemerintahan. Kinerja pegawai atau aparat pemerintah dapat merupakan hasil dari pengaruh banyak hal, mulai dari motif dan kapasitas perorangan yang dimiliki para pegawai sampai dengan pengaruh lingkungan kerja secara internal maupun eksternal.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dinilai oleh orang lain. Sebagai abdi negara yang tugasnya memberi pelayanan kepada masyarakat, kinerja yang dihasilkan akan dinilai oleh masyarakat. Baik atau buruknya kinerja pegawai akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kinerja pegawai dapat dinilai berdasarkan kualitas dan kuantitasnya dalam bekerja, jika kualitas dan kuantitas kerjanya baik secara langsung masyarakat menilai pelayanan yang diterimanyapun baik pula. Demikian juga sebaliknya bagi pegawai yang tidak memiliki kualitas dan kuantitas kerja yang baik maka pelayanannya yang diberikan kepada masyarakatpun tidak sesuai

dengan harapannya. Terkadang pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai waktu, seharusnya satu hari selesai namun tidak dapat terselesaikan.

Seperti yang disampaikan Supit (2015:8) kualitas kerja sebagai salah satu pengukuran kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Pada dasarnya kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam teori Baso dalam Widiawari (2012: 175) dijelaskan bahwa kinerja personil erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang yang meliputi kualitas kerja, kemampuan, komunikasi dan ketepatan waktu. Apabila hal tersebut dipenuhi dalam arti sesuai dengan harapan maka hasil kerjanya pun juga sesuai dengan harapan yang diterima.

### 2.3. Penelitian yang Relevan

Widiawari (2012) dengan fokus penelitian pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru, dan hasil penelitiannya telah membuktikan bahwa secara parsial variabel kinerja yaitu kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan kemampuan aparat dalam menghadapi kesulitan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari keempat variabel tersebut kualitas hasil kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas

pelayanan. Kemudian diikuti oleh variabel kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dan kemampuan aparat. Dengan memberikan perhatian pada tingkat ketelitian kerja, kerapian dan lainnya cukup memberikan kontribusi pada kualitas pelayanan.

Supit (2015) meneliti masalah pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon, melalui dimensi kuantitas, dimensi kualitatif, dimensi waktu, dimensi biaya, dan dimensi tempat dan ruang, yang terdiri dari masing-masing variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan di PDAM Kota Tomohon. Secara simultan atau bersama-sama, dimensi kinerja pegawai yang terdiri dari kuantitatif, kualitas, waktu, biaya dan tempat dan ruang memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan di Perusahaan Air Minum Kota Tomohon.

Makkasau (2016) meneliti masalah pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya merupakan tugas dan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dan diwujudkan. Pengaruh secara simultan kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu),

*initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication* (komunikasi) karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dengan besar pengaruh dengan tingkat hubungan antar variabel yang sangat kuat. Pengaruh secara parsial kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Promptness* (ketepatan waktu) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Initiative* (inisiatif) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. *Capability* (kemampuan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dan *communication* (komunikasi) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel.

Adrianto (2014), hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting dalam usaha untuk meningkatkan suatu pelayanan publik. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik yaitu kinerja pegawai dan sistem pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan sejauh mana pengaruh kinerja pegawai dan sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia. Penelitian ini memakai jenis penelitian eksplanatori dengan menggunakan 76 penumpang sebagai sampel penelitian. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan sistem pelayanan memiliki arah yang positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kinerja

pegawai dan sistem pelayanan secara parsial mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diketahui bahwa sistem pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh lebih besar daripada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan maskapai Garuda Indonesia.

Surya (2018) dengan tujuan penelitian untuk menganalisa sejauhmana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Pajajaran Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa rata-rata kinerja pegawai termasuk dalam kategori baik. Indikator yang paling kuat pengaruhnya adalah indikator efektivitas, dan yang paling rendah pengaruhnya adalah kualitas. Kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Indikator yang paling kuat pengaruhnya adalah kehandalan dan yang paling rendah adalah jaminan. Kesimpulan yang diambil terdapat hubungan antar variabel yang kuat dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

Purnama (2013) menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas layanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang. Hasil penelitian dan analisis, pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pangkalpinang, menunjukkan bahwa berdasarkan data pada item kinerja sub variabel pencapaian target dengan indikator ketepatan pencapaian target, merupakan hasil rata-rata terbesar dengan kategori setuju. Sedangkan, sub variabel loyalitas dengan indikator tanggungjawab terhadap pekerjaan, merupakan hasil rata-rata terkecil dengan kategori setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pencapaian target yang dilakukan karyawan sudah cukup baik, agar dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Sedangkan tanggung jawab terhadap pekerjaan karyawan kurang cukup baik, Disebabkan karena kurangnya tanggungjawab

karyawan terhadap pekerjaan yang diberikan perusahaan. Hal ini mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Hasil penelitian dan analisis, pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pangkalpinang, menunjukkan bahwa berdasarkan data pada item kualitas layanan sub variabel *tangible* dengan indikator kesabaran dalam pelayanan, merupakan hasil rata-rata terbesar dengan kategori setuju. Sedangkan sub variabel *reliability* dengan indikator kelengkapan alat, merupakan hasil rata-rata terkecil dengan kategori ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa kesabaran dalam pelayanan yang diberikan karyawan sudah cukup baik. Oleh karena itu, konsumen mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan karyawan. Sedangkan kelengkapan alat pada perusahaan kurang cukup lengkap. Oleh karena itu, dapat mempengaruhi kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa berdasarkan sub variabel dengan hasil loyalitas, semangat kerja, keterampilan, kerja sama, dan pencapaian target mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Pangkalpinang.

Maulana (2013) dengan masalah penelitian pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi. Penelitiannya mengacu pada teori reformasi birokrasi publik dari Agus Dwiyanto sebagai variabel (X) dimana teori yang di teliti 5 dimensi merupakan permasalahan yang dominan di PDAM tirta Bhagasasi bekasi yaitu penelitian produktivitas (X1), kualitas layanan (X2), responsivitas (X3), responsibilitas (X5), akuntabilitas sedangkan untuk mengukur kualitas pelayanan pembayaran rekening air menggunakan teori Ratminto dan Winarsih sebagai variabel dependen (Y). Hasil penelitian menunjukkan baik secara parsial maupun simultan variabel



produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas berpengaruh pada kualitas pelayanan.

Hapiani (2014) yang melakukan penelitian dengan pokok bahasan pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada bidang pelayanan dan fasilitasi investasi di Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat. Untuk kinerja pegawai, peneliti menggunakan teori dari Dwiyanto (2012) yaitu produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas. Sedangkan dalam pelayanan publik peneliti menggunakan teori menurut Zeithaml Parasuraman dan Berry (2013) yang terdiri dari *tangibles* (ketampakan fisik), *reliability* (reliabilitas), dan *assurance* (kepastian). Dengan menggunakan metode korelasi dan regresi dapat disimpulkan bahwa dimensi produktivitas berpengaruh positif, kualitas layanan berpengaruh positif, dan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh kinerja pegawai (produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas) terhadap pelayanan publik sebesar 29% masuk dalam kriteria cukup berarti. Sehingga dapat di simpulkan bahwa terjadi pengaruh yang cukup berarti dari kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Bidang Pelayanan dan Fasilitasi Investasi di Badan Koordinasi Promosi dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat, sedangkan sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Sabri (2017) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat kelurahan dalam memberikan kualitas pelayanan publik Di Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari, penulis dapat menyimpulkan bahwa dari hasil

penelitian dan pembahasan tentang kinerja aparat kelurahan dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari, dalam hal melayani masyarakat belum berjalan sesuai dengan harapan (belum baik/bagus). Kualitas pelayanan publik adalah tindakan oleh pegawai untuk melaksanakan tugas/pekerjaan pada instansi Kecamatan Kadia Kota Kendari, dengan indikator : keterampilan (*Reliability*), sikap dan perilaku, ilmu pengetahuan (*competence*), informasi dan kepercayaan pelanggan (*communication*), dan sarana dan prasarana (*tangible*). Kurang memadainya fasilitas di Kantor Lurah Kadia dapat menghambat kelancaran pelaksanaan tugas aparat pemerintahan kelurahan dalam melayani masyarakat, sehingga sering terjadi keterlambatan dalam proses permohonan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat. Dari hasil penelitian di lapangan terhadap staf-staf pemerintahan kelurahan menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat.

#### 2.4. Kerangka Konseptual

Terkait dengan pokok bahasan penelitian ini kerangka konseptual yang diacu adalah konsep atau teori pendapat ahli yang telah disajikan di atas seperti pendapat dari Rismawati dan Mattalata (2015: 2) bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan. Sedangkan menurut Prawirosentono (2011: 206) yang menyebutkan kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok

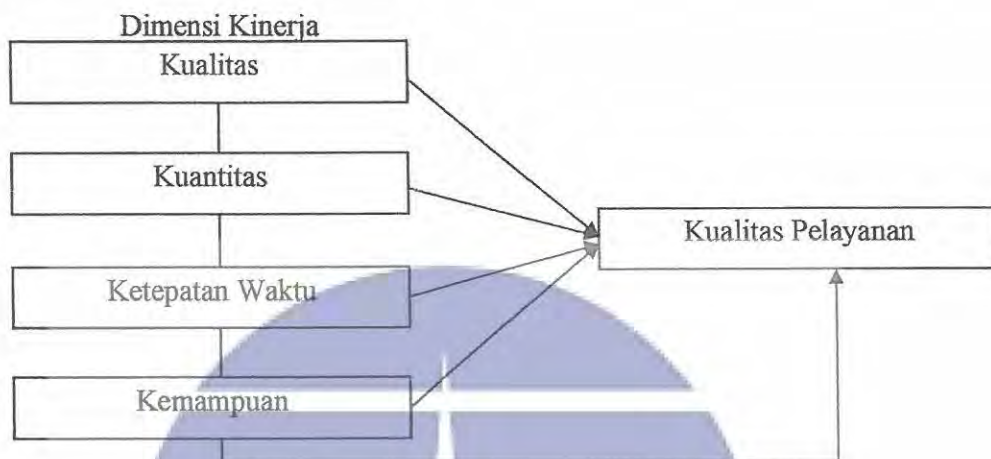
orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Dalam penelitian ini fokus pada kinerja pegawai dalam hal pelayanan publik, hasil kerja seseorang dalam penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dengan mengerahkan seluruh kemampuan profesionalisme, sosial, administrasi dan lainnya sehingga masyarakat terpenuhi akan pelayanan yang diterimanya dengan rasa puas. Hasil kerja pegawai ialah yang dinilai masyarakat sebagai penerima layanan. Sinambela (2012: 5) telah menyimpulkan dari beberapa pengertian kinerja sebagai pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan empat elemen yang terkandung didalamnya yaitu (1) hasil kerja yang dicapai, (2) dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, (3) pekerjaan harus dilaksanakan secara legal, dan (4) pekerjaan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Guna mendukung pendapat di atas didukung pendapat Bernardin (2001) dalam Sudarmanto (2009: 12) yang menyebutkan bahwa kinerja dapat diukur berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemampuan. Kedua pendapat ini dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini.

Sebagai lembaga daerah yang memiliki tugas terkait dengan keagamaan secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan publik atau masyarakat.

Masyarakat akan selalu membutuhkan informasi dan pelayanan terkait dengan bidang keadaan, mungkin tentang wakaf, pembangunan tempat ibadah, pelaksanaan haji dan umroh dan lain sebagainya masih banyak lagi. Maka Kementerian Agama di tuntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaiknya kepada masyarakat. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014: 1) pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang diberikan pegawai kepada masyarakat menyangkut segala urusan yang harus diselesaikan berhasil sesuai yang diharapkan. Sinambela (2015: 23) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat diperjelas lagi bahwa kualitas pelayanan publik merupakan totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan maupun layanan administrasi kepada masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat. Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), pelayanan publik yang berkualitas adalah kondisi pelayanan yang dinamis berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Oleh Zeithaml, et. al (2009:46) dijelaskan tolok ukur dari kualitas pelayanan adalah keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disusun kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Konseptual

## 2.5. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual, maka dapat disusun hipotesis bahwa :

- H<sub>1</sub> : Kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung
- H<sub>2</sub> : Kuantitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung
- H<sub>3</sub> : Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung
- H<sub>4</sub> : Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

H<sub>5</sub> : Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan menggunakan metode survey yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Uji hipotesis dapat menjelaskan pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, sekaligus deteksi pengaruh yang paling kuat antara variabel bebas tersebut.

1. Variabel bebas atau Independen

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai yang terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kemampuan.

2. Variabel terikat atau Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

Penelitian ini bersifat kausal karena meneliti pengaruh antar variabel. Pendekatan ini diawali dari rumusan masalah dan kemudian ditarik suatu hipotesis serta teori-teori yang selanjutnya adalah membuat suatu model analisa, identifikasi variabel, definisi operasional, pengumpulan data (baik data primer maupun data skunder) berdasarkan populasi dan sampel, dan kemudian melakukan analisa. Adapun yang menjadi alasan pemilihan objek penelitian ini

adalah representasi populasi sebagai objek penelitian dengan latar belakang dan penelitian. Jelas bahwa yang dikehendaki adalah suatu informasi yang mendalam tentang yang dikaji dalam bentuk deskripsi mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Oleh karenanya maka metode penelitian yang paling tepat bagi peneliti dalam menjelaskan fenomena yang dikaji dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan atau  $\pm$  90 hari di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dengan subjek penelitian seluruh pegawai.

### 3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jumlah populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Tana Tidung berdasarkan BPS 2018 yang berjumlah 23.497 penduduk. Mengingat besarnya jumlah populasi dan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis serta untuk menjaga dan mencegahnya tidak validnya data yang diperoleh dalam penelitian, maka penulis menarik sampel. Adapun penentuan sampel penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*), masyarakat yang berurusan langsung dengan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung selama kurun waktu 1 bulan yaitu Bulan Oktober 2018. Alasan pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling (judgment sampling)* karena hanya akan memilih sampel yang memenuhi kriteria penelitian



sehingga mereka dapat memberikan jawaban yang dapat mendukung jalannya penelitian ini. Kriteria penelitian sampel ini yaitu:

1. Bersedia menjadi sampel penelitian ini.
2. Mampu menjawab pertanyaan dengan baik.

Untuk menentukan ukuran sampel digunakan cara Slovin dengan tingkat prosentase kelonggaran 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{23497}{1 + (23497 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{23497}{1 + 234,97}$$

$$n = 99,57$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = prosentase kelonggaran ketidakterikatan

diperoleh 99,57 sampel agar representatif dibulatkan menjadi 100 sampel.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang dilakukan pada bulan Mei - November 2018. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena memiliki cukup banyak data yang penulis dibutuhkan dan telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengumpulkan data penelitian.

### 3.4. Instrumen Penelitian dan Desain Kuesioner

#### 3.4.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah “data primer” (data yang diperoleh langsung dari pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung (sebagai responden) dan data “sekunder” (data yang diperoleh dari peraturan-peraturan, buku-buku catatan, kartu, register dan formulir pencatatan pelaporan). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dilakukan instrumen penelitian dengan menyebarkan kuesioner atau angket pada responden penelitian. Skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan metode skala pengungkapan langsung secara tertulis yang dapat dilakukan dengan menggunakan item tunggal maupun item ganda. Responden diminta menjawab langsung suatu pernyataan sikap tertulis dengan memberikan tanda setuju atau tidak setuju (Azwar, 2013: 93). Seluruh pernyataan dalam penelitian ini terdiri dari lima alternatif pilihan jawaban dengan penilaian sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5
- b. Sesuai (S) dengan skor 4
- c. Netral (N) dengan skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1

## 3.4.2. Desain Kuesioner

Tabel 3.1  
Desain Kuesioner

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada publik	Berwujud	1. Saya merasa diberi kemudahan pelayanan
		Keandalan	2. Saya mendapatkan pelayanan dari semua pegawai Kemenag dengan cermat dan teliti
		Ketanggapan	3. Pegawai Kemenag melayani dengan cepat dan cermat
		Jaminan	4. Pegawai Kemenag jamin pelayanan yang diberikan legal
		Empati	5. Kepentingan pelayanan publik lebih diutamakan dari pada kepentingan pribadi
		Zeithaml, et. al (2009:46)	
Kinerja (X)	Prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia sesuai dengan perannya dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya	Kualitas (X <sub>1</sub> )	1. Semua pegawai memiliki ide cemerlang setiap menyelesaikan pekerjaan
			2. Pegawai Kemenag teliti dalam menyelesaikan pekerjaan
			3. Kualitas kerja pegawai Kemenag menurut saya baik
			4. Pegawai Kemenag siap melayani masyarakat
		Kuantitas (X <sub>2</sub> )	1. Pegawai Kemenag saat ini lebih baik dari pada tahun lalu
			2. Menurut saya pegawai Kemenag sekarang jumlahnya lebih banyak
		Ketepatan Waktu (X <sub>3</sub> )	3. Pegawai Kemenag menguasai standar pelayanan publik
4. Setiap pegawai mampu melayani masyarakat lebih dari 10 orang			
1. Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu			
2. Dalam mengurus administrasi di Kemenag sudah sesuai prosedur			
3. Saya mendapatkan pelayanan lebih cepat dari perkiraan selesai			
4. Pegawai Kemenag tidak menyia-nyiakan waktu dalam melayani masyarakat			

Variabel	Definisi	Indikator	Item
		Kemampuan (X <sub>4</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegawai Kemenag mampu memberikan solusi setiap keluhan masyarakat</li> <li>2. Pegawai Kemenag memiliki keahlian dan kemampuan dalam menengahi konflik keagamaan</li> <li>3. Pegawai Kemenag mampu memediasi dengan konflik keagamaan di tengah masyarakat</li> <li>4. Pegawai Kemenag dapat diandalkan dalam melayani masyarakat</li> </ol>

### 3.5 Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa persepsi di mana diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah secara statistik. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden yang berasal dari penyebaran kuesioner. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dan telah diolah sebelumnya, data sekunder penelitian ini berupa gambaran umum mengenai objek penelitian di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

#### 3.5.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner secara personal. Metode ini memberikan tanggapan atas pernyataan kuesioner, dalam penelitian ini kuesioner dibagikan langsung pada responden dan peneliti dapat memberikan penjelasan mengenai tujuan survei dan

pertanyaan yang kurang dipahami oleh responden serta tanggapan atas kuesioner dapat langsung dikumpulkan oleh peneliti setelah diisi oleh responden.

### 3.6. Teknik Analisis Data

#### 3.6.1. Uji Kualitas Data

##### 3.6.1.1. Uji Asumsi Klasik

###### a. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi data yang normal atau tidak. Uji yang dipakai adalah *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria uji normalitas (Ghozali, 2009):

- 1) Data dikatakan normal jika nilai signifikansi  $> 0,05$
- 2) Data dikatakan tidak normal jika nilai signifikansi  $< 0,05$

###### b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah adanya korelasi linier antara satu atau lebih variabel bebas. Apabila nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 maka tidak terjadi multikolinier (Ghozali, 2009).

##### 3.6.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti selanjutnyadalam menjamin validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari kuesioner sebagai berikut :

###### a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlated item - total correlations*) dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ), dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Nilai korelasi diuji apakah signifikan atau dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 0,05 atau 5%. Menguji apakah masing-masing indikator valid atau tidak, dapat dihitung dengan membandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel, jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Riyanto, 2017: 168).

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali dalam Riyanto, 2017: 172). Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Untuk menguji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha* ( $\alpha$ ). Kriteria uji reliabilitas instrument menggunakan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ )  $> 0,60$  Nunnally (1967: dalam Riyanto, 2017: 172).

### 3.6.2. Uji Regresi Linier Berganda

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung digunakan analisis regresi linier berganda. Dikatakan

regresi berganda karena jumlah variabel independennya lebih dari satu.

Persamaan Regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

a = Konstanta regresi

Y = Variabel kualitas pelayanan

X = Variabel kinerja meliputi:

X<sub>1</sub> = Kualitas

X<sub>2</sub> = Kuantitas

X<sub>3</sub> = Ketepatan waktu

X<sub>4</sub> = Kemampuan

b = Koefisien regresi

e = Error

Pengujian variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dibuktikan dengan uji t. Jika  $t >$  nilai  $\alpha$  yang dikehendaki atau  $t$  negatif  $<$  nilai  $\alpha$  yang dikehendaki negatif, maka semua variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Jika  $t <$  nilai  $\alpha$  yang dikehendaki atau  $t$  negatif  $>$  nilai  $\alpha$  yang dikehendaki negatif, maka semua variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

Uji ini digunakan untuk dapat mengetahui variabel independen secara sebagian atau seluruhnya berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan menggunakan distribusi F. dimana distribusi ini membandingkan antara nilai probabilitas atau  $\alpha$  yang dikehendaki adalah 5 % atau 0,05 dengan nilai F

hasil uji statistik. Jika  $F < \alpha$  yang dikehendaki, maka semua variabel independen secara bersama-sama tidak dapat mempengaruhi variabel dependen. Jika  $F > \alpha$  yang dikehendaki, maka semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009: 45). Menurut Kuncoro (2004: 101) koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan

variabel yang terikat, dengan formulasi:  $R^2 = \frac{(\hat{Y} - Y)}{\sum(\bar{Y} - Y)^2}$





## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

#### 4.1 Gambaran Umum Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

##### 4.1.1 Sekilas Kabupaten Tana Tidung

Kabupaten Tana Tidung adalah salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia, yang disetujui pembentukannya pada Sidang Paripurna DPR RI pada tanggal 17 Juli 2007. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari 3 wilayah kecamatan di Kabupaten Bulungan, Kalimantan Timur, yakni Kecamatan Sesayap, Sesayap Hilir dan Tanah Lia. Sejak tahun 2012, kabupaten ini merupakan bagian dari Provinsi Kalimantan Utara, seiring dengan pemekaran provinsi baru tersebut dari Provinsi Kalimantan Timur.

Nama Ibukota Kabupaten ini memang unik dengan ejaannya yang khas Tideng Pale (baca: Tidung Pala), Nama Tideng Pale berasal dari dua kosa kata yakni "Tideng" dan "Pale". Dalam Bahasa Tidung "Tideng" artinya Gunung sementara "Pale" berarti "Tawar/Hambar", jika disatukan maka bermakna "Gunung Hambar". Gunung Hambar bermaksud kepada gunung yang dibawah kaki gunung tersebut mengalir Sungai Sesayap. Air Sungai Sesayap ini jika terjadi musim kemarau maka daerah tersebut adalah perbatasan antara air sungai yang berasa tawar dan air sungai yang berasa asin, maka disebutlah Tideng Pale atau gunung pembatas antara air tawar dan air asin. Nama Tanah Tidung berasal dari *Afdeeling Tidoenschelanden*.

Sejak terbentuknya Kabupaten Tana Tidung, pemerintah menunjuk Ir. Zaini Anwar, MM sebagai Pejabat Bupati (Pj. Bupati) Tana Tidung pada tahun

2007. Pada tanggal 18 Januari 2010, Gubernur Kalimantan Timur, Awang Faroek Ishak melantik Undunsyah sebagai bupati dan Markus Yungkin sebagai wakil bupati Tana Tidung periode 2010-2015 dan telah disetujui dalam sebuah rapat sidang paripurna istimewa DPRD Kabupaten Tana Tidung. Lalu pada tanggal 19 Januari 2015 Penjabat Bupati Ahmad Bey Yasin di lantik oleh Labrie (Pj. Gubernur Kaltara) untuk menggantikan Undunsyah.

#### 4.1.2 Sekilas Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang agama dan untuk menindaklanjuti Peraturan Presiden Nomor 63 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, dipandang perlu untuk membentuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung Provinsi Kalimantan Timur.

Kantor Kementerian Agama berkedudukan di wilayah Kabupaten Tana Tidung Provinsi Kalimantan Timur, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Timur.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2012, Kantor Kementerian Agama Kabupaten menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat;
- b. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah;
- c. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan;

- d. Pembinaan kerukunan umat beragama;
- e. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi;
- f. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi program; dan
- g. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait, dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas Kantor Kementerian Agama kabupaten.

#### **4.1.3 Susunan Organisasi**

Susunan organisasi Kantor Kementerian Agama Kabupaten terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan perencanaan, pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten.
2. Seksi Pendidikan Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama Islam dan pendidikan keagamaan Islam.
3. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah.
4. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam mempunyai tugas melakukan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan, serta pengelolaan data dan informasi di bidang bimbingan masyarakat Islam.

## 4.2 Deskripsi Responden

Deskripsi responden adalah profil terhadap obyek penelitian yang dapat memberikan hasil penelitian. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 orang penduduk Kabupaten Tana Tidung yang saat itu membutuhkan pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung Kalimantan Utara. Penentuan jumlah sampel ini mengingat batas waktu penelitian yang sempit. Oleh karena itu untuk lebih jelasnya dapat disajikan dengan uraian mengenai deskripsi identitas responden sebagai berikut.

### 4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.1  
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	65	65,00 %
2	Perempuan	35	35,00 %
	Total	100	100,00 %

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 4.1 dapat diketahui dari 100 responden, sebagian besar responden penelitian ini adalah kaum laki-laki yaitu 65 % dan sisanya adalah kaum perempuan. Pada saat penelitian ini dilakukan kaum laki-laki lebih banyak yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung untuk mengurus masalah konsultasi keagamaan, konsultasi nikah ataupun rujuk, permohonan pelayanan muallaf, wakaf, dan permohonan pengukuran arah kiblat dan yang paling banyak adalah administrasi ibadah haji dan umroh.

### 4.2.2 Usia

Tabel 4.2  
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah	Presentase (%)
1	Kurang dari 35 tahun	16	16,00 %
2	Antara 35 – 45 tahun	40	40,00 %
3	Lebih dari 45 tahun	44	44,00 %
Total		100	100,00 %

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 4.2 dapat diketahui dari 100 responden, sebagian besar usia responden di atas 35 tahun yaitu 10 % dengan rentang usia 35 – 45 tahun dan 44% dengan usia di atas 45 tahun. Dalam usia lebih dari 35 tahun, segala sesuatu yang utama adalah pekerjaan, akan berjuang untuk menjadi diri sendiri. Masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung mayoritas berusia lebih dari 35 tahun, hal ini sesuai dengan kebutuhan dan keperluan mereka dalam hal pengurusan administrasi keagamaan.

### 4.2.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3  
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD	10	10,00 %
2	SMP	24	24,00 %
3	SMA/SMK	17	17,00 %
4	Diploma	23	23,00 %
5	S1	26	26,00 %
6	S2	4	4,00 %
Total		100	100,00 %

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS.

Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar masyarakat yang datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dengan pendidikan akhir perguruan tinggi Sarjana Strata yaitu 26 %. Pendidikan sangat berpengaruh pada pengetahuan seseorang semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuannya. seseorang yang berpendidikan tinggi mempunyai pengetahuan yang lebih baik dibandingkan dengan orang yang berpendidikan menengah dan rendah. Pendidikan mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas manusia, dengan pendidikan manusia dianggap akan memperoleh pengetahuan dan informasi, dan semakin tinggi pendidikan seseorang semakin berkualitas hidupnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula intelektualnya.

### 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

#### 4.3.1 Tanggapan Responden tentang Variabel Kinerja Pegawai

Tabel 4.4  
Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>KUALITAS</b>						
1	Semua pegawai memiliki ide cemerlang setiap menyelesaikan pekerjaan	0	0	5 5%	34 34%	61 61%
2	Pegawai Kemenag teliti dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	0	27 27%	73 73%
3	Kualitas kerja pegawai Kemenag menurut saya baik	0	0	4 4%	45 45%	51 51%
4	Pegawai Kemenag siap melayani masyarakat	0	0	8 8%	49 49%	43 43%
Jumlah		0	0	17 4,2%	155 38,8%	228 57%

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai berdasarkan empat dimensi yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja,

ketepatan waktu dan kemampuan. Kinerja pegawai menurut dimensi **kualitas kerja** ditunjukkan dengan jumlah total skor 400 sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebesar 57 % khususnya tentang persepsi masyarakat perihal ketelitian pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal ini pekerjaan melayani masyarakat dengan didukung ide-ide yang cemerlang dari masing-masing pegawai dalam memberikan solusi atas permasalahan yang disampaikan masyarakat kepada pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

Tabel 4.5  
Tanggapan Responden tentang Variabel Kuantitas

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>KUANTITAS</b>						
1	Pegawai Kemenag saat ini lebih baik dari pada tahun lalu	0	0	1 1%	43 43%	56 56%
2	Menurut saya pegawai Kemenag sekarang jumlahnya lebih banyak	0	0	1 1%	67 67%	32 32%
3	Pegawai Kemenag menguasai standar pelayanan publik	0	0	0	45 45%	55 55%
4	Setiap pegawai mampu melayani masyarakat lebih dari 10 orang	0	0	3 6%	51 51%	46 46%
Jumlah		0	0	5 1,2%	206 51,5%	189 47,3%

Berdasarkan tabel di atas tentang kinerja pegawai menurut dimensi **kuantitas kerja** ditunjukkan dengan jumlah total skor 400 sebagian besar responden menyatakan setuju sebesar 51,5 % tentang persepsi masyarakat terkait dengan jumlah pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung lebih banyak di banding tahun sebelumnya, sehingga tidak perlu antri lama untuk mendapatkan pelayanan. Persepsi masyarakat juga 51% menyatakan setuju perihal pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung sudah menguasai standar pelayanan pelayanan publik hal ini dibuktikan dengan mekanisme

pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur pelayanan tidak ada pungli-pungli.

Tabel 4.6  
Tanggapan Responden tentang Variabel Ketepatan Waktu

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>KETEPATAN WAKTU</b>						
1	Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu	0	0	6 6%	46 46%	48 48%
2	Dalam mengurus administrasi di Kemenag sudah sesuai prosedur	0	0	1 1%	58 58%	41 38%
3	Saya mendapatkan pelayanan lebih cepat dari perkiraan selesai	0	0	2 4%	55 55%	43 43%
4	Pegawai Kemenag tidak menyalakan waktu dalam melayani masyarakat	0	0	2 2%	55 55%	43 43%
Jumlah		0	0	11 2,8%	214 53,5%	475 43,7%

Berdasarkan tabel di atas tentang kinerja pegawai menurut dimensi ketepatan waktu ditunjukkan dengan jumlah total skor 400 sebagian besar responden menyatakan setuju sebesar 53,5 % hal ini menunjukkan sebagian besar menyamakan menilai bahwa kinerja pegawai terkait dengan ketepatan waktu dalam melayani sudah termasuk kategori cepat, masyarakat tidak lama-lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan dari pegawai. Masyarakat menilai bahwa pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung selalu memanfaatkan waktu yang ada untuk melayani dan melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ketepatan waktu dalam mengurus dan menyelesaikan urusan administrasi masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan dan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung tidak pernah menyalakan waktu. Seluruh pegawai selalu memanfaatkan waktu yang ada untuk melayani masyarakat.



Tabel 4.7  
Tanggapan Responden tentang Variabel Kemampuan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>KEMAMPUAN</b>						
1	Pegawai Kemenag mampu memberikan solusi setiap keluhan masyarakat	0	0	0	43 43%	57 57%
2	Pegawai Kemenag memiliki keahlian dan kemampuan dalam menengahi konflik keagamaan	0	0	0	56 56%	44 44%
3	Pegawai Kemenag mampu memediasi dengan konflik keagamaan di tengah masyarakat	0	0	0	42 42%	58 58%
4	Pegawai Kemenag dapat diandalkan dalam melayani masyarakat	0	0	8 8%	39 39%	53 53%
Jumlah		0	0	8 2%	180 45%	212 53%

Sumber: Data Primer yang Diolah.

Berdasarkan tabel di atas tentang kinerja pegawai menurut dimensi kemampuan ditunjukkan dengan jumlah total skor 400 sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebesar 53 % memberikan persepsi bahwa kinerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung memiliki keahlian dan kemampuan dalam menengahi konflik keagamaan yang terjadi di wilayah Kabupaten Tana Tidung.

#### 4.3.2 Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8  
Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	Pilihan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa diberi kemudahan pelayanan	0	0	8 8%	39 39%	53 53%
2	Saya mendapatkan pelayanan dari semua pegawai Kemenag dengan cermat dan teliti	0	0	2 2%	35 35%	63 63%
3	Pegawai Kemenag melayani dengan cepat dan cermat	0	0	9 9%	45 45%	46 46%
4	Pagawai Kemenag jamin pelayanan yang diberikan legal	0	0	1 1%	15 15%	84 84%
5	Kepentingan pelayanan publik lebih diutamakan dari pada kepentingan pribadi	0	0	0	17 17%	83 83%

Jumlah	0	0	20 4%	151 30,2%	329 65,8%
--------	---	---	----------	--------------	--------------

Sumber : Data Primer Diolah.

Berdasarkan tabel di atas tentang kualitas pelayanan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung ditunjukkan dengan jumlah total skor 500 sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebesar 65,8 % hal menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung mampu dan sanggup menjamin bahwa pelayanan yang diberikan legal bukan abal-abal, sehingga pelayanan dilakukan tanpa ada KKN. Artinya kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memberikan jaminan kepada publik bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, tidak tipu-tipu dan tidak mengenakan biaya yang mahal. Bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan seperti dalam pengurusan SK Pendirian Majelis Taklim, Perwakafan, Legalisasi buku nikah, rekomendasi para da'i yang berasal dari yayasan luar daerah, proses perizinan pendidikan, pendaftaran calon jamaah haji, pengurusan normor registrasi guru agama, dan lain sebagainya. Standar waktu pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan untuk kejelasan jangka waktu penyelesaian izin yang mereka buat di unit penyelenggaraan perizinan. Kepentingan publik lebih utama dari kepentingan pribadi, di kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung harus menanamkan pada diri pegawai untuk mengutamakan kebutuhan publik.

## 4.4 Analisis Data

### 4.4.1 Uji Asumsi Klasik

#### 4.4.1.1 Uji Normalitas

Uji *Kolmogorov Smirnov* merupakan pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Konsep dasar dari uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Pada sebuah model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal.

Tabel 4.9  
Hasil Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	1,017
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,252

Sumber: print out spss, 2018.

Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov Test diketahui bahwa signifikasinya 0,252 berarti menunjukkan keadaan yang tidak signifikan. Hal ini berarti  $H_0$  diterima, yang artinya bahwa data residual berdistribusi normal dengan signifikansi di atas 0,05 .

#### 4.4.1.2 Uji Multikolinieritas

Salah satu cara untuk melihat ada tidaknya multikolinieritas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF). Ketentuannya adalah

apabila nilai *tolerance* variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan kurang dari 0,10 dan nilai VIF lebih dari 10, dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Sebaliknya apabila nilai *tolerance* variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, dapat dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.10  
Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinierity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas kerja	0,805	1,242	Tidak ada multikolinieritas
Kuantitas kerja	0,789	1,268	Tidak ada multikolinieritas
Ketepatan waktu	0,843	1,187	Tidak ada multikolinieritas
Kemampuan	0,886	1,129	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : print out spss, 2018.

Hasil uji multikolinieritas diatas diketahui besarnya VIF variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan lebih kecil dari 10 dan tolerance lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas.

#### 4.4.2 Uji Instrumen Penelitian

##### 4.4.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Dalam penelitian ini, dilakukan uji validitas terhadap kuesioner dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana kuesioner tersebut dapat mengukur objek yang diteliti. Teknik yang

digunakan adalah *Correlation Product Moment* dengan taraf signifikansi yang dipilih 0,05 dan  $r_{\text{tabel}} = 0,195$  dengan  $n = 100$ .

#### 4.4.2.1.1 Variabel Kinerja Pegawai

Dari hasil uji validitas dapat diketahui bahwa korelasi masing-masing variabel/dimensi dari 4 item pernyataan mempunyai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (signifikansi pada level 0,05) untuk  $n = 100$  merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan, semuanya item valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4.11  
Hasil Validitas Kinerja Pegawai

X <sub>1</sub>	r <sub>hitung</sub>			r <sub>tabel</sub>	Keterangan			
	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>		X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>
0,621	0,644	0,807	0,790	0,195	V	V	V	V
0,825	0,743	0,760	0,720	0,195	V	V	V	V
0,799	0,821	0,812	0,737	0,195	V	V	V	V
0,851	0,878	0,722	0,730	0,195	V	V	V	V

V : Valid; X<sub>1</sub> : Kualitas; X<sub>2</sub> : Kuantitas; X<sub>3</sub> : Ketepatan waktu; X<sub>4</sub> : Kemampuan  
Sumber : Data Primer yang telah Diolah, 2018.

#### 4.4.2.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.12  
Hasil Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
y <sub>1</sub>	0,728	0,195	Valid
y <sub>2</sub>	0,760	0,195	Valid
y <sub>3</sub>	0,761	0,195	Valid
y <sub>4</sub>	0,754	0,195	Valid
y <sub>5</sub>	0,737	0,195	Valid

Sumber : Data Primer yang telah Diolah, 2018.

Dari hasil uji validitas berikut dapat diketahui bahwa korelasi dari 2 item pernyataan mempunyai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (signifikansi pada level 0,05) untuk  $n = 100$  merupakan item pernyataan yang valid dalam menjelaskan variabel kualitas pelayanan dari pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung, semuanya item valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

#### 4.4.2.2. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah koefisien *Cronbach's Alpha*. Umumnya, koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,6 menandakan reliabilitas yang buruk. Reliabilitas yang dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,6.

Tabel 4.13  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kinerja			
1. Kualitas	0,765	0,60	Reliabel
2. Kuantitas	0,774	0,60	Reliabel
3. Ketepatan	0,778	0,60	Reliabel
4. Kemampuan	0,731	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,782	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ . Sehingga seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel dan layak dijadikan instrumen penelitian.

#### 4.4.3 Uji Hipotesis

##### 4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mempermudah proses estimasi dan untuk

menghindari adanya kemungkinan terjadinya kesalahan, maka proses estimasi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian dan setelah melalui tahapan proses pengolahan data diperoleh hasil berikut :

Tabel 4.14  
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,176	1,486		-2,811	0,006
	Kualitas	0,620	0,057	0,552	10,832	0,000
	Kuantitas	0,292	0,063	0,239	4,653	0,000
	Ketepatan waktu	0,239	0,057	0,209	4,194	0,000
	Kemampuan	0,368	0,064	0,278	5,717	0,000

Sumber : Data primer yang diolah, 2018.

Dengan demikian persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = -4,176 + 0,552 X_1 + 0,239 X_2 + 0,209 X_3 + 0,278 X_4$$

1. Konstanta (a) sebesar -4,176 yang berarti apabila variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan sama dengan nol atau tidak ada perubahan, maka kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat akan mengalami penurunan.
2.  $b_1$  sebesar 0,552 apabila variabel kualitas kerja ditingkatkan satu satuan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat dengan asumsi variabel kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan tetap atau tidak ada perubahan.

3.  $b_2$  sebesar 0,239 apabila variabel kuantitas kerja ditingkatkan satu satuan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat dengan asumsi variabel kualitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan tetap atau tidak ada perubahan.
4.  $b_3$  sebesar 0,209 apabila variabel ketepatan waktu ditingkatkan satu satuan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat dengan asumsi variabel kualitas, kuantitas kerja dan kemampuan tetap atau tidak ada perubahan.
5.  $b_4$  sebesar 0,278 apabila variabel kemampuan pegawai ditingkatkan satu satuan akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat dengan asumsi variabel kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tetap atau tidak ada perubahan.

Berdasarkan ke empat koefisien regresi di atas menurut masyarakat variabel kualitas kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.

#### 4.4.3.2 Uji t

Uji t ini bertujuan untuk menguji penilaian masyarakat atas kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan secara individu atau parsial mampu berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.



Berdasarkan tabel 4.14 diketahui secara parsial **kualitas kerja** memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat, hal itu dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung = 10,832 dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Secara parsial **kuantitas kerja** berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat, hal itu dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung = 4,653 dengan signifikansi 0,000 sama dengan level signifikan 0,05.

Secara parsial kinerja pegawai berdasarkan dimensi **ketepatan waktu** memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat, hal itu dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung = 4,194 dengan signifikansi 0,003 sama dengan level signifikan 0,05. Secara parsial kinerja berdasarkan dimensi **kemampuan** memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat, hal itu dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung = 5,717 dengan signifikansi 0,000 sama dengan level signifikan 0,05.

Dapat disimpulkan penilaian masyarakat tentang kinerja pegawai berdasarkan seluruh dimensi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat dan pengaruh yang paling besar adalah dimensi kualitas kerja.

#### 4.4.3.3 Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji penilaian masyarakat mengenai pengaruh variabel-variabel kinerja pegawai secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung secara signifikan atau tidak. Adapun hasil olah data:

Tabel 4.15  
Uji Hipotesis Secara Bersama-sama

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299,990	4	74,997	96,021	0,000
	Residual	74,200	95	0,781		
	Total	374,190	99			

Sumber : print out spss, 2018.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program bantu SPSS, diketahui besarnya  $F = 96,021$  dengan signifikansi 0,00 lebih kecil dari level signifikan 0,05 artinya secara simultan atau bersama-sama variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat.

#### 4.4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui variasi perubahan kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung yang dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai yang meliputi dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan sebesar 79,3 %, sisanya 20,7 % dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diteliti.

Tabel 4.16  
Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

R	R Square	Adjusted R Square
0,895	0,802	0,793

Sumber : print out spss, 2018.

## 4.5 Pembahasan

### 4.5.1 Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung

Dari perhitungan koefisien regresi secara parsial menurut masyarakat, variabel kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung. Masyarakat menilai semakin berkualitas pegawai dalam bekerja maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan menyatakan “Kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat dilihat pada tabel 4.14. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden sangat setuju tentang empat pernyataan tentang pegawai memiliki ide cemerlang setiap menyelesaikan pekerjaan, pegawai teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas kerja pegawai menurut responden baik dan pegawai siap melayani masyarakat.

Hasil penelitian ini didukung oleh Sabri (2017) bahwa yang dimaksud dengan kualitas pegawai di saat para pegawai berhadapan dengan warga

masyarakat dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan masyarakat, dimana perilaku aparat merupakan salah satu faktor yang menunjang bahkan mempengaruhi peningkatan pelayanan adalah masyarakat. Hasil penelitiannya menyebutkan bahwa masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai, hal ini disebabkan di kantor sudah menerapkan manajemen sumber daya manusia yang tepat sehingga berdampak pada kualitas pelayanan. Seperti pendapat Soekidjo dalam Adrianto (2014) pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu upaya yang dilakukan atau dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas serta kemampuan sumber daya manusianya melalui proses perencanaan pendidikan, pelatihan dan serta pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai dan mendapatkan hasil yang maksimal dan optimal. Jika pengembangan sumber daya manusia dilakukan maka akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang baik dan akan berdampak bagi kemajuan kualitas institusi atau organisasi tersebut. Hapiani (2014) membuktikan bahwa kualitas kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Surya (2018) dan Supit (2016) juga membuktikan bahwa kualitas berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan.

Sama halnya dengan penelitian Makkasau (2016) menjelaskan bahwa dengan mengacu pada fungsi pelayanan pemerintah kabupaten Mamuju Utara sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia wajib untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat Kabupaten Mamuju Utara. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun

kantor. Hasil penelitiannya pun membuktikan bahwa *quality of work* (kualitas kerja) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara.

#### **4.5.2 Pengaruh Kuantitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung**

Dari perhitungan uji koefisien regresi secara parsial menurut masyarakat, variabel kuantitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Semakin berkuantitas pegawai dalam bekerja maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan menyatakan “Kuantitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat dilihat pada tabel 4.14. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden sangat setuju tentang empat pernyataan tentang pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung saat ini lebih baik dari pada tahun lalu, menurut responden pegawai sekarang jumlahnya lebih banyak, pegawai menguasai standar pelayanan publik dan setiap pegawai mampu melayani masyarakat lebih dari 10 orang.

Hasil penelitian ini didukung oleh Sabri (2017) bahwa yang dimaksud dengan kuantitas kerja merupakan jumlah banyaknya pekerjaannya yang bisa diselesaikan dalam waktu tertentu. Jadi, intinya disini bahwa kuantitas membahas

atau berbicara mengenai hasil kerja. Hasil tanggapan responden dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pegawai hampir bekerja dengan maksimal sehingga memanfaatkan waktu yang ada dan dapat melayani warganya sebanyak mungkin terselesaikan.

Supit (2016) membuktikan kuantitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan diperjelas apabila para pegawai dari PDAM Kota Tomohon mampu memenuhi serta melayani pelanggan dengan volume pendistribusian air yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan serta penggunaan pipa yang berkualitas maka pelanggan akan merasa puas. Namun, bila pegawai PDAM Kota Tomohon gagal dalam memenuhi dan melayani para pelanggan maka pelanggan akan terus melakukan pengaduan di PDAM Kota Tomohon. Penelitian Surya (2018) juga membuktikan bahwa kuantitas kerja pegawai memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Pajarakan Kabupaten Probolinggo. Demikian pula dengan Widiaswari (2012) menyebutkan bahwa secara parsial kuantitas kerja berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan aparatur kecamatan Banjarbaru pada masyarakat.

#### **4.5.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung**

Dari perhitungan uji koefisien regresi secara parsial menurut masyarakat, variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Semakin tinggi ketepatan waktu setiap melayani masyarakat maka masyarakat akan memberikan respon positif dan baik pada kualitas pelayanan

yang diterimanya, namun sebaliknya apabila setingkali terjadi keterlambatan pelayanan kepada masyarakat maka masyarakatpun akan memberikan penilaian buruk pada kinerja pegawai sehingga pelayanannyapun ikut buruk. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan menyatakan “Ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat dilihat pada tabel 4.14. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden sangat setuju tentang empat pernyataan tentang respon masyarakat selalu mendapatkan pelayanan tepat waktu, dalam mengurus administrasi di pegawainya sudah sesuai prosedur Saya mendapatkan pelayanan lebih cepat dari perkiraan selesai, pegawai Kemenag tidak menya-yiakan waktu dalam melayani masyarakat.

Menurut Sabri (2017) ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam penerapan prinsip ketepatan waktu ini adalah hal-hal perlu diperhatikan yaitu dalam memberikan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya memperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Mengefektifkan pelaksanaan dan pengendalian perbuatan-perbuatan yang menyimpang oleh pimpinan/atasan langsung. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada prinsipnya setiap pelayanan umum ini senantiasa harus selalu di tingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat penguasa jasa. Untuk itu dalam menjalankan tugasnya sebagai

aparaat pemerintah maka hendaknya memperhatikan dan melayani masyarakat dengan baik sesuai dengan kebutuhan, sehingga tercipta suatu kinerja aparat yang dapat dijalankan pemerintahan seperti yang diharapkan oleh semua masyarakat. Sehubungan dengan ketepatan waktu maka hendaknya aparat pemerintah bahkan melayani tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat pun akan puas

Supit (2016) membuktikan ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi atau korelasi dari variabel ketepatan waktu cukup baik pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Dikarenakan oleh para pegawai sudah mampu dalam mengatur ketepatan waktu dalam melayan para pelanggan. Tetapi walaupun demikian masih ada pelanggan yang mengeluh akibat variabel waktu dimana pegawai masih ada yang tidak tepat waktu dalam melayani pelanggan, sehingga perlu ditingkatkan faktor dari variabel waktu agar PDAM Kota Tomohon lebih baik dan pelanggan puas.

Makkasau (2016) menjelaskan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara akan mengacu pada prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, salah satunya kepastian waktu pelayanan. Hal ini menjadi sangat penting, mengingat kesibukan masyarakat juga harus diperhatikan, sehingga perlu memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan publik di bidang kependudukan. Waktu pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi penting diperhatikan karena hal tersebut merupakan salah satu dimensi yang membentuk kinerja. Oleh karena itu dalam peningkatan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan



Sipil Kabupaten Mamuju Utara, maka perlu meningkatkan kinerja pegawai melalui pemberian pelayanan publik kepada masyarakat melalui ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa *promptness* / ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

#### **4.5.4 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung**

Dari perhitungan uji koefisien regresi secara parsial menurut masyarakat, variabel kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Penilaian masyarakat semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai, maka semakin berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demikian juga sebaliknya. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan menyatakan “Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan perolehan  $t$  hitung dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat dilihat pada tabel 4.14. Hal ini juga didukung oleh jawaban responden sangat setuju tentang empat pernyataan tentang pegawai mampu memberikan solusi setiap keluhan masyarakat, pegawai memiliki keahlian dan kemampuan dalam menengahi konflik keagamaan, pegawai mampu memediasi dengan konflik keagamaan di tengah masyarakat dan pegawai dapat diandalkan dalam melayani masyarakat.

Menurut Makkasau (2016) menjelaskan kualitas pelayanan masyarakat akan berhasil jika pegawai memiliki kemampuan dalam penyelenggaraan pelayanan. Seseorang yang memiliki kemampuan berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins bahwa kemampuan (*ability*) adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Hal tersebut menjelaskan bahwa dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa *capability* / kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Menurut Surya (2018) dimensi kemampuan sama dengan kemandirian yaitu tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya dengan komitmen yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan. Demikian pula dengan Widiaswari (2012) menyebutkan bahwa secara parsial kemampuan pegawai berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan aparatur kecamatan Banjarbaru pada masyarakat.

#### **4.5.5 Pengaruh Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu dan Kemampuan Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung**

Dari perhitungan uji F secara simultan menurut masyarakat, variabel kinerja yang terdiri dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu

dan kemampuan pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai akan tinggi apabila keempat dimensi tersebut bersama-sama dibangun dalam diri pegawai, hal ini akan memberikan dampak positif pada diri pegawai itu sendiri. Dengan demikian pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dengan cermat dan teliti, tidak diskriminatif dan berani menjamin bahwa pelayanan yang diberikan legal tidak ada kesepakatan terselubuh, dan yang menarik bagi masyarakat adalah mereka menganggap pada pegawai Kementerian Agama mengutamakan kepentingan pelayanan publik lebih dari pada kepentingan pribadi. Sehingga hipotesis penelitian yang diajukan menyatakan “Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan kemampuan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung” terbukti kebenarannya. Hal ini dibuktikan dengan perolehan F hitung dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dapat dilihat pada tabel 4.15.

Hasil penelitian ini sepenuhnya didukung oleh penelitian Widiaswari (2012) bahwa secara simultan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Makkasau (2016) terdapat pengaruh secara simultan variabel kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh dimensi *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan), *communication*

(komunikasi) karena nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dengan besar pengaruh 87,2% dengan tingkat hubungan antar variabel yang sangat kuat.

Secara keseluruhan dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pegawai yang terdiri dari variabel kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan pegawai baik secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dari penilaian masyarakat tentang pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan pada Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Secara parsial telah dibuktikan variabel kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan administrasi ataupun yang lain kepada masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian semakin pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung memiliki kualitas tinggi maka akan memiliki dampak positif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga sebaliknya apabila pegawai memiliki kualitas kerja yang rendah maka pelayanan yang diterima masyarakatpun jadi tidak berkualitas, tidak sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Secara parsial telah dibuktikan variabel kuantitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian semakin pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung memiliki kuantitas kerja yang tinggi maka akan memiliki dampak yang tinggi pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Secara parsial telah dibuktikan variabel ketepatan waktu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian semakin tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka masyarakat akan memberikan penilaian kualitas pelayanannya bagus.
4. Secara parsial telah dibuktikan variabel kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian semakin tinggi kemampuan yang dimiliki pegawai maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.
5. Secara simultan parsial telah dibuktikan variabel kualitas, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

## 5.2 Saran

Dapat diajukan beberapa saran dalam penelitian ini, yaitu:

1. Hasil penelitian menunjukkan kualitas kerja merupakan variabel yang paling tinggi dalam mempengaruhi kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama kepada masyarakat. Masyarakat telah memberikan penilaian dari kualitas pegawai yang selama ini di berikan kepada masyarakat telah mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Hal ini perlu ditertahankan dan bahkan dapat

ditingkatkan menjadi lebih baik lagi dengan mengembangkan ide-ide baru dalam menjalankan pekerjaan, menambah ketelitian masing-masing pegawai dalam bekerja dan selalu siap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Selain pegawai berkualitas tentunya harus juga memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Variabel kemampuan kerja pegawai menduduki urutan kedua setelah kualitas pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menginginkan pegawai penyelenggara pelayanan publik harus berkemampuan dibidangnya. Dengan kemampuan yang dimiliki penyelenggara pelayanan publik maka harapan masyarakat akan terpenuhi. Oleh karena itu dalam hal ini perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan kerja yang kompeten, seleksi yang tepat dalam perekrutan pegawai baru,
3. Berdasarkan kuantitas kerja pegawai Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung menduduki urutan ke tiga setelah variabel kualitas kerja. Kuantitas kerja berkaitan dengan seberapa banyak pekerjaan yang harus diselesaikan. Selama ini Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung selalu siap melayani masyarakat publik dengan baik dan selalu berupaya semua masyarakat terlayani dengan baik tanpa diskriminasi. Untuk itu perlu ada batasan pelayanan kepada masyarakat, hal ini dilakukan guna menghindari citra buruk pelayanan penyelenggara publik.
4. Di samping terdapat hasil yang tertinggi tentu ada hasil yang terendah yaitu dimensi ketepatan waktu, sesuai dengan keluhan yang disampaikan masyarakat bahwa dalam hal pengurusan administrasi di Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung masing terkadang terjadi keterlambatan waktu dalam

menyelesaikan pekerjaan, sehingga membuat masyarakat bosan menunggu atau mengantri menunggu dilayanani. Dapat disarankan untuk seluruh pegawai memperhatikan waktu, karena bukan diri kita saja yang mengerti berharganya sebuah waktu, orang lain pun juga menghargai waktu. Mungkin waktu mengurus urusan di Kementerian Agama, mereka meninggalkan waktu kerja atau waktu-waktu yang penting lainnya.

5. Untuk penelitian yang akan datang dapat menganalisis kualitas pelayanan di Kementerian Agama dengan menambahkan variabel atau mencari faktor lain yang dapat meningkatkan kualitas pegawai.





## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, M. Affan. 2014. "Pengaruh Kinerja Pegawai dan Sistem Pelayanan Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Transfortasi Udara". *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 3 No 12. Pp 2014-2020.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. A. 2013. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media.
- Cherrington, David J, 1995. *The Management of Human Resources (4th. Edition)*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media
- Dessler, G. 2008. *Human Resource Management (Seventh Edition)*. London: Prince Hall International Inc.
- Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT. Elex Media
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gomes, F.C.. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hamzah, dkk. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Buku Aksara.
- Hapiani, S. 2014. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik pada Bidang Pelayanan dan Fasilitasi Investasi di Badan Koordinasi Promosi pada Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Barat". *Abstrak. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jati Bandung*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media Yogyakarta.
- Kemenag. 2016. "Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan e-Government: Saatnya Lebih Melayani". *Ikhlas Beramal Media Informasi Kementerian Agama*. Edisi 98.
- Kuncoro, M. 2004. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP AMP.
- Makkasau, J. 2016. "Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara". *Jurnal Katalogis*, Vol 4 No 5. Pp 51-64.

- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah dan Mukaram. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pusat Penerbit Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung.
- Maulana, I. 2013. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasari Bekasi". *Abstrak*. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jati Bandung.
- Musanef. 2011. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: PT Gunung Agung.
- Newman dan Hodgetts. 1998. *Human Resource Management : A Customer Oriented Approach*. (Digital Version). Prentice Hall.
- Prawirosentono Suyadi. 2011. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPF.
- Purwana, S. 2013. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Layanan pada PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Pangkalpinang". *Naskah Publikasi*. Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sabri. 2017. "Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Kadia Kecamatan Kadia Kota Kendari". *Tesis*. Tidak dipublikasikan. Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Universitas Halu Oleo Kendari.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen SDM*. cetakan 1. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Simamora, H. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sunarto. 2008. *Pengantar Manajemen*. Bandung: CV Alfabeta
- Supit, J.P. Tissy. 2015. "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tomohon". *Jurnal Ilmu Sosial dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*. ISSN : 2337-4004. Pp 1-15.
- Surya, V. Fitria Yon. 2018. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Pajarakan Kabupaten Probolinggo". *Tesis*. Tidak dipublikasikan. PPs. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Univerititas Jember.
- Suwatno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.

- Tika, P. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono Fandy & Chandra Gregorius. 2010. *Service, Quality & Satisfaction edisi 3*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Veithzal, R. 2004. *Performance Appraisal*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widiaswari. 2012. "Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru". *Jurnal SPREAD*. Vol 2 No. Pp 169-182.
- Zeithaml, et. al. 2004. *An Investigation Into Four Characteristics of Services*. Kingston Business School.



## TABULASI KUESIONER

No	Kualitas				Jml	Kuantitas				Jml	Ketepatan Waktu				Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
1	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19
2	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
3	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
4	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
5	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
6	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
7	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
8	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
9	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16
10	4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5	5	5	5	20
13	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	4	4	4	3	15	5	4	5	5	19	4	3	3	3	13
15	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
16	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
19	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
20	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
22	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
23	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
24	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
25	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
26	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
27	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
28	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
29	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
30	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19
31	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
32	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
33	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
34	5	4	3	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
35	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	4	4	18
37	5	4	4	4	17	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18
38	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14
39	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
40	5	4	3	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
41	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
42	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
43	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
44	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19

No	Kualitas				Jml	Kuantitas				Jml	Ketepatan Waktu				Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
45	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
46	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
47	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
48	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
49	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	4	18
51	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19	5	4	4	5	18
52	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	5	5	18
53	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	4	18
54	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18
55	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	4	5	4	4	17
56	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
57	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
58	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18
59	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17
60	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
61	5	5	4	4	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19
62	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
63	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15
64	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
65	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
66	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	17
67	5	5	5	5	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
68	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
69	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16
70	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
71	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
73	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17
74	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
75	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
76	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
77	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
78	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
79	4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
80	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19
82	4	4	3	3	14	3	4	5	4	16	5	5	4	5	19
83	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19
84	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
85	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17
87	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
88	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
89	4	4	3	3	14	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	5	19

No	Kualitas				Jml	Kuantitas				Jml	Ketepatan Waktu				Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4		1	2	3	4	
91	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
92	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
93	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
94	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
95	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16
96	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18
97	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16
98	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19
99	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
100	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20
Jml	456	473	447	435	1811	455	431	455	443	1784	442	440	441	441	1764



No	Kemampuan				Jml	Kualitas Pelayanan					Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4	5	
1	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
2	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
3	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
5	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
6	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
7	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
8	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
9	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
10	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24
11	5	4	4	4	17	5	4	3	3	4	19
12	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
13	5	4	4	4	17	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20
15	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
16	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
18	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
19	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
20	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
21	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	21
22	4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25
24	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
26	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
27	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
28	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
29	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
31	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
32	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
33	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
34	4	4	4	4	16	3	3	3	5	5	19
35	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25
36	5	4	4	4	17	4	4	4	5	5	22
37	5	4	5	5	19	5	4	4	5	5	23
38	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
39	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
40	4	4	4	4	16	3	3	3	5	5	19
41	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	25
42	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
44	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25

No	Kemampuan				Jml	Kualitas Pelayanan					Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4	5	
45	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
46	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
47	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
48	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
49	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
50	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25
51	4	5	5	4	18	5	5	4	5	5	24
52	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
53	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
54	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
55	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
56	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24
58	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
59	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
60	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
61	5	5	4	4	18	4	5	5	5	5	24
62	4	5	5	4	18	5	4	4	5	5	23
63	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
64	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24
65	5	4	4	5	18	4	4	4	5	5	22
66	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
67	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
68	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
69	5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21
70	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
71	5	4	4	5	18	4	4	4	5	5	22
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
74	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
75	5	4	4	4	17	4	5	5	5	5	24
76	4	4	5	4	17	5	4	4	5	5	23
77	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
78	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24
79	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24
80	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	22
81	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	21
83	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22
84	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
85	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
86	5	4	4	4	17	4	5	4	5	5	23
87	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
88	4	4	4	4	16	4	5	4	5	5	23
89	5	5	5	5	20	4	4	5	4	4	21
90	5	4	4	5	18	4	4	4	5	5	22



No	Kemampuan				Jml	Kualitas Pelayanan					Jml
	1	2	3	4		1	2	3	4	5	
91	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
92	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18
93	4	4	4	4	16	5	4	5	4	4	22
94	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25
95	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	25
96	5	5	5	4	19	5	5	4	5	5	24
97	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25
98	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24
99	5	5	5	5	20	5	4	4	5	5	23
100	4	4	5	4	17	4	5	4	5	5	23
Jml	457	444	458	434	1793	445	461	437	483	483	2309



## DISTRIBUSI FREKUENSI JAWABAN KUESIONER

### x1\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	5	5.0	5.0	5.0
	S	34	34.0	34.0	39.0
	SS	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### x1\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	27.0	27.0	27.0
	SS	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### x1\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	4	4.0	4.0	4.0
	S	45	45.0	45.0	49.0
	SS	51	51.0	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### x1\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	8.0	8.0	8.0
	S	49	49.0	49.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### x2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	43	43.0	43.0	44.0
	SS	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	67	67.0	67.0	68.0
	SS	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	45	45.0	45.0	45.0
	SS	55	55.0	55.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x2\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	3	3.0	3.0	3.0
	S	51	51.0	51.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	6	6.0	6.0	6.0
	S	46	46.0	46.0	52.0
	SS	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	58	58.0	58.0	59.0
	SS	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.0	2.0	2.0
	S	55	55.0	55.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x3\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.0	2.0	2.0
	S	55	55.0	55.0	57.0
	SS	43	43.0	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	43	43.0	43.0	43.0
	SS	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	56	56.0	56.0	56.0
	SS	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	42	42.0	42.0	42.0
	SS	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

x4\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	66	66.0	66.0	66.0
	SS	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	8	8.0	8.0	8.0
	S	39	39.0	39.0	47.0
	SS	53	53.0	53.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	2	2.0	2.0	2.0
	S	35	35.0	35.0	37.0
	SS	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	9	9.0	9.0	9.0
	S	45	45.0	45.0	54.0
	SS	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

y\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	N	1	1.0	1.0	1.0
	S	15	15.0	15.0	16.0
	SS	84	84.0	84.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## y\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	17	17.0	17.0	17.0
	SS	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Kualitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	14	7	7.0	7.0	7.0
	15	1	1.0	1.0	8.0
	16	12	12.0	12.0	20.0
	17	8	8.0	8.0	28.0
	18	21	21.0	21.0	49.0
	19	28	28.0	28.0	77.0
	20	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Kuantitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	4	4.0	4.0	4.0
	16	24	24.0	24.0	28.0
	17	21	21.0	21.0	49.0
	18	4	4.0	4.0	53.0
	19	29	29.0	29.0	82.0
	20	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Ketepatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.0	1.0	1.0
	14	1	1.0	1.0	2.0
	15	6	6.0	6.0	8.0
	16	26	26.0	26.0	34.0
	17	11	11.0	11.0	45.0
	18	18	18.0	18.0	63.0
	19	20	20.0	20.0	83.0
	20	17	17.0	17.0	100.0

**Ketepatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1.0	1.0	1.0
	14	1	1.0	1.0	2.0
	15	6	6.0	6.0	8.0
	16	26	26.0	26.0	34.0
	17	11	11.0	11.0	45.0
	18	18	18.0	18.0	63.0
	19	20	20.0	20.0	83.0
	20	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kemampuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	25	25.0	25.0	25.0
	17	15	15.0	15.0	40.0
	18	22	22.0	22.0	62.0
	19	18	18.0	18.0	80.0
	20	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**Kualitas Pelayanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	6	6.0	6.0	6.0
	19	3	3.0	3.0	9.0
	20	3	3.0	3.0	12.0
	21	4	4.0	4.0	16.0
	22	7	7.0	7.0	23.0
	23	28	28.0	28.0	51.0
	24	23	23.0	23.0	74.0
	25	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Yth Bapak/Ibu/Sdr Pegawai  
Kementerian Agama Kabupaten Tana Tidung  
di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian Tesis Program Pascasarjana Universitas Terbuka, perkenankan saya bermaksud untuk menyusun Tesis dengan judul: "PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN TANA TIDUNG".

Peneliti menyadari sepenuhnya, kehadiran kuesioner ini sedikit banyak akan mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Sdr yang sangat padat. Namun demikian dengan segala kerendahan hati peneliti memohon kiranya Bapak/Ibu/Sdr dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pertanyaan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya. Kerahasiaan mengenai identitas, data dan jawaban kuesioner ini akan saya jaga sesuai dengan etika penelitian. Akhirnya saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr yang telah berkenaan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pernyataan ini.

Hormat saya,

**ALIANSYAH**



**Petunjuk :**

Berilah jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan menulis huruf kapital atau membubuhkan tanda centang (✓) pada jawaban yang telah disediakan.

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama responden : .....(boleh dikosongkan)
2. Jenis Kelamin  
 Laki-laki       Perempuan
3. Usia  
 Kurang dari 35 tahun     Antara 35-45 tahun  
 Lebih dari 45 tahun
4. Pendidikan Terakhir  
 SMP       Diploma     S2  
 SMA/SMK     S1       S3

**II. PETUNJUK**

- a. Anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pertanyaan atau pernyataan yang diberikan.
- b. Berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi usaha anda.
- c. Keterangan jawaban  
SS      : Sangat Setuju  
S        : Setuju  
N        : Netral  
TS       : Tidak Setuju  
STS     : Sangat Tidak Setuju

### Variabel Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
<b>KUALITAS</b>						
1	Semua pegawai memiliki ide cemerlang setiap menyelesaikan pekerjaan					
2	Pegawai Kemenag teliti dalam menyelesaikan pekerjaan					
3	Kualitas kerja pegawai Kemenag menurut saya baik					
4	Pegawai Kemenag siap melayani masyarakat					
<b>KUANTITAS</b>						
1	Pegawai Kemenag saat ini lebih baik dari pada tahun lalu					
2	Menurut saya pegawai Kemenag sekarang jumlahnya lebih banyak					
3	Pegawai Kemenag menguasai standar pelayanan publik					
4	Setiap pegawai mampu melayani masyarakat lebih dari 10 orang					
<b>KETEPATAN WAKTU</b>						
1	Saya mendapatkan pelayanan tepat waktu					
2	Dalam mengurus administrasi di Kemenag sudah sesuai prosedur					
3	Saya mendapatkan pelayanan lebih cepat dari perkiraan selesai					
4	Pegawai Kemenag tidak menyalahi waktu dalam melayani masyarakat					
<b>KEMAMPUAN</b>						
1	Pegawai Kemenag mampu memberikan solusi setiap keluhan masyarakat					
2	Pegawai Kemenag memiliki keahlian dan kemampuan dalam menengahi konflik keagamaan					
3	Pegawai Kemenag mampu memediasi dengan konflik keagamaan di tengah masyarakat					
4	Pegawai Kemenag dapat diandalkan dalam melayani masyarakat					

### Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa diberi kemudahan pelayanan					
2	Saya mendapatkan pelayanan dari semua pegawai Kemenag dengan cermat dan teliti					
3	Pegawai Kemenag melayani dengan cepat dan cermat					
4	Pagawai Kemenag jamin pelayanan yang diberikan legal					
5	Kepentingan pelayanan publik lebih diutamakan dari pada kepentingan pribadi					

*Selesai dan Terima kasih Atas Partisipasi Anda!*



## UJI ASUMSI KLASIK

### NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.86573481
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.085
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		1.017
Asymp. Sig. (2-tailed)		.252

a. Test distribution is Normal.

### MULTIKOLINIERITAS

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.176	1.486		-2.811	.006		
	Kualitas	.620	.057	.552	10.832	.000	.805	1.242
	Kuantitas	.292	.063	.239	4.653	.000	.789	1.268
	Ketepatan	.239	.057	.209	4.194	.000	.843	1.187
	Kemampuan	.368	.064	.278	5.717	.000	.886	1.129

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

## VALIDITAS KUALITAS

### Correlations

		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	Kualitas
x1_1	Pearson Correlation	1	.502**	.139	.284**	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.169	.004	.000
	N	100	100	100	100	100
x1_2	Pearson Correlation	.502**	1	.577**	.559**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1_3	Pearson Correlation	.139	.577**	1	.743**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.169	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x1_4	Pearson Correlation	.284**	.559**	.743**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kualitas	Pearson Correlation	.621**	.825**	.799**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITAS KUALITAS

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1_1	13.5500	2.068	.335	.831
x1_2	13.3800	1.915	.708	.659
x1_3	13.6400	1.728	.612	.684
x1_4	13.7600	1.538	.682	.640

## VALIDITAS KUANTITAS

**Correlations**

		x2_1	x2_2	x2_3	x2_4	Kuantitas
x2_1	Pearson Correlation	1	.238*	.301**	.432**	.644**
	Sig. (2-tailed)		.017	.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2_2	Pearson Correlation	.238*	1	.538**	.549**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.017		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2_3	Pearson Correlation	.301**	.538**	1	.704**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x2_4	Pearson Correlation	.432**	.549**	.704**	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kuantitas	Pearson Correlation	.644**	.743**	.821**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITAS KUANTITAS

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2_1	13.2900	1.743	.383	.816
x2_2	13.5300	1.625	.547	.736
x2_3	13.2900	1.481	.665	.675
x2_4	13.4100	1.295	.741	.624

## VALIDITAS KETEPATAN WAKTU

### Correlations

		x3_1	x3_2	x3_3	x3_4	Ketepatan
x3_1	Pearson Correlation	1	.462**	.462**	.524**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3_2	Pearson Correlation	.462**	1	.650**	.281**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100
x3_3	Pearson Correlation	.462**	.650**	1	.432**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x3_4	Pearson Correlation	.524**	.281**	.432**	1	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Ketepatan	Pearson Correlation	.807**	.760**	.812**	.722**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITAS KETEPATAN WAKTU

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.778	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x3_1	13.2200	1.587	.605	.714
x3_2	13.2400	1.821	.576	.728
x3_3	13.2300	1.694	.648	.690
x3_4	13.2300	1.856	.508	.761

## VALIDITAS KEMAMPUAN

### Correlations

		x4_1	x4_2	x4_3	x4_4	Kemampuan
x4_1	Pearson Correlation	1	.444**	.325**	.581**	.790**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x4_2	Pearson Correlation	.444**	1	.469**	.214*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.032	.000
	N	100	100	100	100	100
x4_3	Pearson Correlation	.325**	.469**	1	.397**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
x4_4	Pearson Correlation	.581**	.214*	.397**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000	.032	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kemampuan	Pearson Correlation	.790**	.720**	.737**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## RELIABILITAS KEMAMPUAN

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	4

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x4_1	13.3600	1.243	.591	.629
x4_2	13.4900	1.343	.479	.696
x4_3	13.3500	1.321	.509	.679
x4_4	13.5900	1.355	.509	.678



## VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

**Correlations**

		y_1	y_2	y_3	y_4	y_5	Kualitas Pelayanan
y_1	Pearson Correlation	1	.314**	.472**	.377**	.402**	.728**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y_2	Pearson Correlation	.314**	1	.573**	.490**	.473**	.760**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y_3	Pearson Correlation	.472**	.573**	1	.321**	.261**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y_4	Pearson Correlation	.377**	.490**	.321**	1	.936**	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
y_5	Pearson Correlation	.402**	.473**	.261**	.936**	1	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.009	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.728**	.760**	.761**	.754**	.737**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## RELIABILITAS KUALITAS PELAYANAN

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y_1	18.6400	2.374	.503	.770
y_2	18.4800	2.495	.600	.727
y_3	18.7200	2.284	.552	.751
y_4	18.2600	2.760	.639	.728
y_5	18.2600	2.841	.626	.736

## REGRESI LINIER BERGANDA

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 <sup>a</sup>	.802	.793	.88377

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Kuantitas, Ketepatan, Kualitas

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.990	4	74.997	96.021	.000 <sup>a</sup>
	Residual	74.200	95	.781		
	Total	374.190	99			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Kuantitas, Ketepatan, Kualitas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.176	1.486		-2.811	.006
	Kualitas	.620	.057	.552	10.832	.000
	Kuantitas	.292	.063	.239	4.653	.000
	Ketepatan	.239	.057	.209	4.194	.000
	Kemampuan	.368	.064	.278	5.717	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

**TABEL HARGA KRITIK  $r$  PRODUCT MOMENT**

N	95%	99%	N	95%	99%	N	95%	99%
3	0.997	0.999	26	0.388	0.496	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	27	0.381	0.487	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	28	0.374	0.478	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	29	0.367	0.470	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	30	0.361	0.463	75	0.227	0.296
8	0.707	0.874	31	0.355	0.456	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	32	0.349	0.449	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	33	0.344	0.442	90	0.207	0.270
11	0.603	0.735	34	0.339	0.436	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	35	0.334	0.430	100		0.256
13	0.553	0.684	36	0.329	0.424	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	37	0.325	0.418	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	38	0.320	0.413	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	39	0.316	0.408	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	40	0.312	0.403	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	41	0.308	0.396	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	42	0.304	0.393	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	43	0.301	0.389	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	44	0.297	0.384	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	45	0.294	0.380	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	46	0.291	0.376	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	47	0.288	0.372	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	48	0.284	0.368			
			49	0.281	0.364			
			50	0.297	0.361			

**TABEL t STATISTIC**

Pr	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
df	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,010	0,002
1	1.000	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657	318.310
2	0.816	1.886	2.920	4.030	6.965	9.925	22.327
3	0.765	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.214
4	0.741	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173
5	0.727	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893
6	0.718	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208
7	0.711	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785
8	0.706	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501
9	0.703	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297
10	0.700	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144
11	0.697	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025
12	0.695	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930
13	0.694	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852
14	0.692	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787
15	0.691	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733
16	0.690	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686
17	0.689	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646
18	0.688	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610
19	0.688	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579
20	0.687	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552
21	0.686	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527
22	0.686	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505
23	0.685	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485
24	0.685	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467
25	0.684	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450
26	0.684	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435
27	0.684	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421
28	0.683	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408
29	0.683	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396
30	0.683	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385
40	0.681	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307
60	0.679	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232
120	0.677	1.289	1.658		2.358	2.567	3.160
~	0.674	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090

TABEL F STATISTIC

n		1	2	3	4	5	6	7
18	0.25	1.41	1.50	1.49	1.48	1.46	1.45	1.44
	0.10	3.01	2.62	2.42	2.29	2.20	2.13	2.80
	0.05	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58
	0.01	8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.01	3.84
19	0.25	1.41	1.49	1.49	1.47	1.46	1.44	1.43
	0.10	2.99	2.61	2.40	2.27	2.18	2.11	1.06
	0.05	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54
	0.01	8.18	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77
20	0.25	1.40	1.49	1.48	1.46	1.45	1.44	1.43
	0.10	2.97	2.59	2.38	2.25	2.16	2.09	2.04
	0.05	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51
	0.01	8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70
22	0.25	1.40	1.48	1.47	1.45	1.44	1.42	1.41
	0.10	2.95	2.56	2.35	2.22	2.13	2.06	2.01
	0.05	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46
	0.01	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59
24	0.25	1.39	1.47	1.46	1.44	1.43	1.41	1.40
	0.10	2.93	2.54	2.33	2.19	2.10	2.04	1.98
	0.05	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42
	0.01	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50
26	0.25	1.38	1.46	1.45	1.44	1.42	1.41	1.39
	0.10	2.91	2.52	2.31	2.17	2.08	2.01	1.96
	0.05	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39
	0.01	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42
28	0.25	1.38	1.46	1.45	1.43	1.41	1.40	1.39
	0.10	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94
	0.05	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36
	0.01	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36
30	0.25	1.38	1.45	1.44	1.42	1.41	1.39	1.38
	0.10	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93
	0.05	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33
	0.01	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30
40	0.25	1.36	1.44	1.42	1.40	1.39	1.37	1.36
	0.10	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87
	0.05	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25
	0.01	7.31	5.18	4.13	3.83	3.51	3.29	3.12
60	0.25	1.35	1.42	1.41	1.38	1.37	1.35	1.33
	0.10	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82
	0.05	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17
	0.01	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95
120	0.25	1.34	1.40	1.39	1.37	1.35	1.33	1.31
	0.10	2.75	2.35	2.13	1.90	1.90	1.82	1.77
	0.05	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09
	0.01	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79
200	0.25	1.33	1.39	1.36	1.36	1.34	1.32	1.31
	0.10	2.73	2.33	2.11	1.97	1.88	1.80	1.75
	0.05	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06
	0.01	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73
~	0.25	1.32	1.39	1.37	1.35	1.33	1.31	1.29
	0.10	2.71	2.30	2.08	1.94	1.85	1.77	1.72
	0.05	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01
	0.01	6.63	4.61	3.78	3.32	3.02	2.80	2.64

dengan harapannya. Terkadang pelayanan yang diterima masyarakat tidak sesuai waktu, seharusnya satu hari selesai namun tidak dapat terselesaikan.

Seperti yang disampaikan Supit (2015:8) kualitas kerja sebagai salah satu pengukuran kinerja pegawai yang menjadi faktor penting yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan. Pada dasarnya kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Dalam teori Baso dalam Widiawari (2012: 175) dijelaskan bahwa kinerja personil erat kaitannya dengan cara mengadakan penilaian terhadap pekerjaan seseorang yang meliputi kualitas kerja, kemampuan, komunikasi dan ketepatan waktu. Apabila hal tersebut dipenuhi dalam arti sesuai dengan harapan maka hasil kerjanya pun juga sesuai dengan harapan yang diterima.

### 2.3. Penelitian yang Relevan

Widiawari (2012) dengan fokus penelitian pengaruh kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru, dan hasil penelitiannya telah membuktikan bahwa secara parsial variabel kinerja yaitu kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan dan kemampuan aparat dalam menghadapi kesulitan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari keempat variabel tersebut kualitas hasil kerja merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas