

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI
KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik



**OLEH
FITRIANI
NPM : 2022125**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : FITRIANI

NPM : 2022125

Program Studi : S1 Administarasi Publik

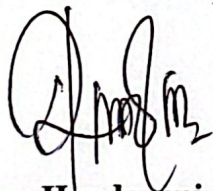
Judul Skripsi : **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,



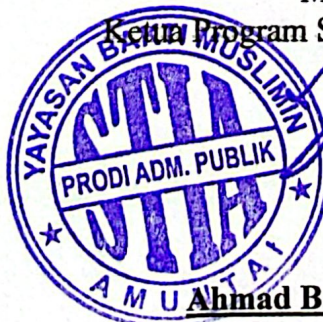
Ramona Handayani, S.Pd., MA
NUPTK. 8147760661300103



Nida Urahmah, M.Pd.
NUPTK. 6935767668230302

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, sholawat beserta salam kita sanjungkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW beserta para sahabatnya dan keluarganya serta pengikutnya hingga akhir zaman. Berkat kerja keras dan do'a serta bantuan dari beberapa pihak akhirnya penulis bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI KABUPATEN BALANGAN”**. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIQaR., CIQnR. selaku Ketua Sekolah Tinggi (STIA) Amuntai.
2. Ibu Ramona Handayani, S.Pd.,M.A selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Nida Urahman, M.Pd. yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Ahmad Baihaqi.S.Sos,MA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik (STIA) Amuntai.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan ke depannya.

Halong, Februari 2026

Penyusun

FITRIANI

2022125

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoritis.....	12
1. Kinerja	12
2. Pengertian pelayanan.....	14
3. Pengertian Kinerja Pegawai	17
4. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
5. Indikator Kinerja Pegawai	24
6. indikator Kualitas Pelayanan.....	25
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hepotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian.....	29

C. Tipe Penelitian.....	29
D. Populasi dan sampel	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Pengumpulan Data	36
H. Teknik penentuan skor.....	36
I. Uji Validasi Dan Reliabilitas Instrumen.....	37
J. Teknis Analisis Data.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian	33
Tabel 3. 2 Kriteria Penilaian Skor.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah di rencanakan dapat dicapai baik melalui organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta. Untuk mrncapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur Sumber Daya Manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak di dukung oleh sumber daya manusia maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan organisasi. Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah di capai begitupula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator yang merupakan tolak ukur dalam pencapaian kerja seseorang. Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kerja, dan mengambil keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan budaya saing tinggi. Dalam pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kerja, dinyatakan kinerja pegawai negeri sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan pegawai negeri sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karir. Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintahan dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tatakelola yang baik.

Sebagai aparatur pemerintahan abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pemerintahan, setiap pegawai dituntut agar dapat bekerja efektif dan efisien dalam menunjang tujuan yang diinginkan, supaya pegawai dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitasnya bagus dalam bekerja dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pencapaian tujuan melalui kinerja, baik itu individu atau kelompok. Organisasi dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai visi organisasi, mampu melakukan pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat

bagi masyarakat tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan.

Instansi pemerintahan sebagai sebuah organisasi yang memberikan pelayanan pada masyarakat luas juga dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang selalu ada serta melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya efektivitas organisasi ditentukan oleh kinerja pegawai dalam menjalankan tugas yang diemban. Setiap organisasi tentu berharap para pegawainya melaksanakan tugas dengan efektif, efisien, dan profesional.

Kinerja pegawai juga dipengaruhi oleh ketersediaan sebuah pedoman standar pelayanan yang oleh pemerintahan dilakukan dalam sebuah peraturan yakni peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MEMPAN) dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik. Tujuan dari adanya standar pelayanan publik. Tujuan adanya standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggaraan sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Seiring dengan itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka diuntut untuk memberikan kinerja yang baik dari

instansi pemerintahan. Namun pada kenyataannya kinerja para pegawai belum dinyatakan efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih jadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi.

Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, selama ini masyarakat mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari berbagai keluhan yang diajukan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan layanan kepada masyarakat, salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelik-belit akibat birokrasi yang kaku, juga perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat. Hal tersebut sering menjadi alasan utama masyarakat terlepas dari hal tersebut saat ini instansi-instansi

pemerintah mulai menata dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten/kota memiliki perangkat daerah tersendiri untuk menjalankan roda pemerintahannya. Salah satunya perangkat daerah.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan memiliki kewenangan dalam mengoordinasikan berbagai kegiatan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan di wilayahnya. Sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam menjalankan tugas tersebut, pemerintah kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah kecamatan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal ini menjadikan kinerja aparatur kecamatan sebagai faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam

menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, serta mampu bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya, kinerja yang belum optimal akan berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan publik, seperti lambatnya proses administrasi, kurangnya ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan, serta munculnya keluhan dari masyarakat.

Selain itu, dalam menjalankan tugasnya, pemerintah kecamatan sering menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Tantangan tersebut antara lain keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kondisi ini menuntut aparatur kecamatan untuk memiliki kemampuan, keterampilan, serta sikap profesional dalam melaksanakan tugasnya. Tidak hanya itu, disiplin kerja, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai di lingkungan kecamatan perlu menjadi perhatian utama dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Upaya peningkatan kinerja dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti peningkatan disiplin kerja, pengembangan kompetensi, perbaikan sistem kerja, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan kinerja pegawai yang baik, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan secara optimal, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Pemerintah kecamatan sebagai organisasi pemerintahan yang menjalankan setiap tugas dibidang pemerintahan ialah melakukan pelayanan publik kepada masyarakat. Organisasi pemerintahan kecamatan sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah kabupaten melaksanakan setiap kegiatan pemerintahan di kecamatan sesuai tugas pokok dan fungsi yang telah terjabar termasuk sebagai pelayim masyarakat.

Kantor Camat adalah kantor yang menjadi pusat pemerintahan di tingkat kecamatan dalam suatu kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor Camat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugas-tugas pemerintahan di tingkat kecamatan, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, pembangunan, kesehatan, sosial, dan lain sebagainya. Kantor Camat juga bertanggung jawab dalam menjaga ketertiban dan keamanan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

Kantor Camat Juai sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan referensi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan observasi dilapangan terdapat beberapa permasalahan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

1. Masih ditemukan pegawai yang kurang cepat dalam menyelesaikan tugas pelayanan administrasi. Seperti keterlambatan penyelesaian dokumen masih sering terjadi pada pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, serta surat pengantar KTP dan kartu keluarga.
2. Beberapa pegawai masih datang terlambat atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan berlangsung. Jam pelayanan secara umum dimulai pada pukul 08.00 WITA. Namun, masih ditemukan pegawai yang belum hadir atau belum siap memberikan pelayanan pada waktu tersebut. Masyarakat yang telah datang sejak pukul 08.00 WITA untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu hingga pegawai hadir dan pelayanan benar-benar dimulai, yang dalam beberapa kasus baru berlangsung sekitar pukul 08.30 WITA atau bahkan lebih.
3. Masih banyaknya masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga masih menimbulkan kesan negatif di masyarakat, seperti lambannya proses pelayanan, keharusan datang kembali karena persyaratan yang kurang jelas, serta kurang responsifnya pegawai dalam memberikan informasi.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulisan tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT JUAI

KABUPATEN BALANGAN”. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan indifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan, adalah sebagai berikut:

1. Kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara, Stephen P. Robbins, Veithzal, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69)
(VARIABEL X)
 - a) Kualitas Kerja
 - b) Kuantitas Kerja
 - c) Ketepatan Waktu
 - d) Disiplin Kerja
 - e) Kerja Sama
2. Kualitas pelayanan oleh Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155) (VARIABEL Y)
 - a) *Tangibles* (Berwujud)
 - b) *Reliability* (Kehandalan)
 - c) *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - d) *Assurance* (Jaminan)
 - e) *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada Pengaruh kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kinerja pegawai terhadap kalitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik dari segi teoritis maupun dari segi Praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai kantor kelurahan sendiri, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini jug bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini

dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam sebuah penelitian maka penulis memuat dua hasil penelitian terdahulu yaitu:

1. **Michel J.N. Potolau, Program studi Manajemen, fakultas Ekonomi, Universitas Sariputra Indonesia Tomohon 2020 judul “Pengaruh etika Birokrasi Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Di Kota Belitung”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Etika Birokrasi secara langsung dan tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik, pengaruh Kinerja Pegawai secara langsung dan tidak langsung terhadap Kualitas Pelayanan Publik, pengaruh secara simultan Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Analisis data yang digunakan yaitu path analisis: $Y = \rho_{yx1} X1 + \rho_{yx2} X2 + \rho_y e$. Hasil analisis data: nilai signifikan Etika Birokrasi sebesar $0.021 < 0.05$, nilai signifikan Kinerja Pegawai sebesar $0.02 < 0.05$, dan nilai signifikan Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai sebesar $0.001 < 0.05$, R square 0.284 (28.4%), hasil analisis path: pengaruh langsung X1 terhadap Y sebesar 0.104 (10.4%), pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui X2 sebesar 0.036 (3.6%), pengaruh langsung X2 terhadap Y sebesar 0.104 (10.4%), pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui X1 sebesar 0.036 (3.6%) dan

pengaruh variabel lain terhadap Y sebesar 0.715 (71.5%). Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh Etika Birokrasi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), terdapat pengaruh Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), secara bersama-sama Etika Birokrasi (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).

2. **Ahmad Zakaria Adam, Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai 2024 Judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Antasari Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”** penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif dengan teknik pengambilan data menggunakan angket, observasi dan dokumentasi. Sampel yang digunakan sebanyak 40 orang responden. Data diuji menggunakan aplikasi SPSS (Statistic Product and Service Solutions) versi 26. Maka dilakukanlah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas,

uji analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi (uji T) dan uji koefisien determinasi (uji r^2). Hasil penelitian menyatakan bahwa hasil perhitungan t hitung sebesar 4,344 lebih besar dari t tabel dengan signifikansi 0,05 maka taraf signifikansi $N = 40$ yaitu 0,312 jadi t hitung $>$ t tabel maka H_a diterima (menolak H_o) sehingga dapat disimpulkan bahwa variable kinerja pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap variable kualitas pelayanan (Y). Dilihat dari nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,332 atau 33,2%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variable kinerja pegawai terhadap variable kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara sebesar 33,2% sedangkan sisanya sebesar 66,8%.

B. Tinjauan Teori

1. Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas, tanggung jawab, serta wewenang yang diberikan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kinerja tidak hanya diukur dari hasil akhir yang diperoleh, tetapi juga dari proses bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan, termasuk aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, serta kemampuan individu dalam bekerja sama dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi publik maupun swasta, kinerja menjadi indikator penting untuk menilai tingkat keberhasilan pelaksanaan program dan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang baik mencerminkan adanya

kompetensi, disiplin, motivasi, serta komitmen yang tinggi dari pegawai dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai perlu didukung oleh sistem manajemen yang baik, seperti adanya pelatihan, pengawasan, pemberian motivasi, serta evaluasi secara berkala, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Menurut Armstrong (2018:15), kinerja berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi serta bagaimana individu memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas dan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja tidak hanya menitikberatkan pada hasil, tetapi juga pada proses dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Robbins dan Judge (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan untuk berpartisipasi dalam suatu pekerjaan. Artinya, meskipun seseorang memiliki kemampuan yang tinggi, tanpa adanya motivasi dan kesempatan yang memadai, maka kinerja yang dihasilkan tidak akan optimal.

Menurut Dwi Putri *and* Mursyidah, (2022) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi atau perusahaan yang baik, kinerja yang baik dapat dilihat dari hasil yang didapat, sesuai dengan standar organisasi. Kinerja merupakan gambaran mengenai pencapaian suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran dan tujuan organisasi, karena kinerja merupakan salah satu fungsi yang sangat berpengaruh dalam pencapaian

tujuan organisasi maupun perusahaan disamping fungsi dan faktor-faktor lainnya.

Selain itu, Menurut Edy Sutrisno (2016:151), kinerja merupakan hasil kerja yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas berdasarkan kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu yang digunakan.

2. Pengertian Pelayanan

Pada hakekatnya suatu pelayanan publik memiliki suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas pada pelayanan dalam arti sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka (bertemu) antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dengan orang yang dilayani (publik) akan tetapi juga terletak pada seluruh proses pemenuhan kebutuhan dari masyarakat (pelayanan dalam arti luas), seperti pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kebutuhan jembatan, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap jalan yang baik, pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap sarana pendidikan dan sarana kesehatan, kebutuhan masyarakat terhadap sarana dan prasarana perekonomian, kebutuhan masyarakat akan rasa aman, tertip dan tentram dalam segala bentuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat lainnya dalam kehidupan dalam suatu Negara.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017:148) adalah sebagai 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.

Kurniawan dalam Pasolong (2017:148) mengatakan bahwa pelayanan public adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Chapman dan Cowdell dalam Rahayu dkk (2020:12) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang dijalankan oleh institusi-institusi public, yang didirikan dan didanai Negara, untuk kepentingan Negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh Negara.

Ivancevich et al. dalam Mulyawan (2016:47) berpendapat bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Dalam dimensi ini, Gronroos berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat dan uraian, tugas utama atau fungsi dasar dari setiap instansi birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan suatu proses penyelenggaraan pelayanan *public* (*public services*) agar terwujudnya suatu bentuk kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Berkaitan dengan

pernyataan di atas, maka pengertian dari konsep pelayanan adalah suatu proses rangka untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari manusia sesuai dengan hak manusia atau masyarakat itu sendiri.

Oleh karena itu, kata “umum” dalam “pelayanan” menunjukkan kepada unsur masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dari bahasa inggris “*public*” kalau hubungan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan public. Pelayanan berasal dari kata “*service*” yang berarti “melayani”. Pengertian lain dari konsep pelayanan adalah suatu bentuk dari aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan kepada seluruh unsur konsuen yang dilayani, yang dalam hal ini lebih bersifat tidak terwujud atau yang tidak dapat dimiliki.

Dengan demikian, pelayanan dapat berarti suatu rangkaian dari aktivitas/kegiatan untuk melakukan sesuatu yang baik untuk orang lain atau masyarakat, baik yang bersifat dapat diraba maupun yang bersifat tidak dapat diraba yang diberikan oleh unsur pemberi pelayanan (pemerintah) kepada unsur penerima pelayanan yakni masyarakat, atau pengertian pelayanan lainnya adalah suatu aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh unsur organisasi atau perorangan pada unsur konsumen (yang layani), yang bersifat tidak berwujud.

Beberapa jenis pelayanan yang terdapat pada Kantor Camat Juai sebagai berikut :

A. Pelayanan Non Perzinan

a) Dispensasi Nikah

- b) Perekaman E-KTP
- c) Pengantar surat permohonan santunan kematian
- d) Pemberian legalisasi proposal
- e) Rekomendasi Proposal
- f) Legalisasi izin keramaian
- g) Legalisasi E-KTP dan Kartu keluarga
- h) Surat keterangan / pengantar

B. Pelayanan perizinan

- a) izin tempat usaha (SITU)
- b) izin usaha perdagangan
- c) izin gangguan (HO)
- d) izin mendirikan bangunan (IMB)
- e) izin keramaian

3. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Arifin dkk (2019:11) “menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh sekelompok pegawai yang sesuai dengan tugas dan kewajiban yang diberikan kepadanya.” Sedangkan menurut Saripuddin & Sandayani, (2017: 12) “kinerja pegawai adalah kegiatan atau proses kerja yang sesuai dengan kemampuan untuk memperoleh keberhasilan yang diinginkan.”

Menurut Afandi (2021:86-87) “Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu kemampuan, kepribadian, dan minat kerja, kejelasan dan penerimaan seseorang pekerja, tingkat motivasi pekerja, kompetensi, fasilitas kerja, budaya kerja, kepemimpinan, disiplin kerja.”

menurut Afandi (2018:89) “indikator-indikator kinerja pegawai yaitu kuantitas hasil pekerjaan, kualitas hasil pekerjaan, efisiensi dalam melaksanakan tugas, disiplin dalam pekerjaan, inisiatif, akurasi, kejujuran, kreativitas.”

Adapun menurut Mangkunegara, Robbins, Veithzal, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69). Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan perilaku kerja yang ditunjukkan. Secara spesifik, Mathis dan Jackson menekankan bahwa kinerja dapat diukur melalui beberapa dimensi utama yang mencakup, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Disiplin Kerja dan Kerja Sama.

Kinerja pegawai pada dasarnya merupakan hasil sinergi antara atribut individu dan dukungan organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) bahwa faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja terdiri dari faktor kemampuan (*ability*) yang mencakup IQ serta keterampilan teknis, dan faktor motivasi (*motivation*) yang berkaitan dengan sikap mental pegawai. Pendapat ini didukung oleh Sedarmayanti (2011:260) yang menekankan pentingnya faktor lingkungan kerja, baik fisik maupun non-fisik, serta gaya kepemimpinan dalam mendorong produktivitas secara maksimal. Dengan demikian, kinerja yang unggul tidak hanya bergantung pada kecerdasan individu semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh dorongan psikologis, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta budaya kerja yang memungkinkan pegawai untuk berkembang secara profesional.

Dalam proses kualitas pelayanan diperlukan beberapa hal untuk mendukung prosesnya oleh sebab itu untuk mencapai kualitas

pelayanan yang sesuai dengan kemauan instansi atau lembaga maka perlu didorong oleh kinerja pegawai yang saling berhubungan selama proses kerja dalam instansi pemerintah. Namun ada beberapa pelayanan pegawai di sebuah instansi tidak terlalu bagus sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan tersebut. Oleh karena itu, masih banyak aparatur yang tidak hadir pada kesempatan kerja dan ada pula masyarakat yang tidak dapat diandalkan dalam menjaga daerah, misalnya ketepatan proses pemerintahan daerah. Keramahan pejabat sebagai organisasi spesialis, dan simpati, sikap tegas dalam menyelesaikan administrasi.

Kinerja pegawai berhubungan dengan kualitas pelayanan yang dilakukan dalam melayani masyarakat, kinerja pegawai yang baik dilihat dari seberapa bagus pelayanannya terhadap masyarakat tersebut.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survey dan observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut pandangan Zeithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155). Mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi-dimensi utama yang dirasakan oleh penerima layanan. Kualitas Pelayanan meliputi, *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati).

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016:47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan.

Menurut Ibrahim (2008) dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut dilakukan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:172), kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang berfokus, yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom dan Laksana, (2018:68-69), “terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), berwujud (*tangibles*).” Untuk memberikan pelayanan yang bagus, tentu pegawai berperan penting akan hal itu sebab kualitas sumber daya manusia di sebuah organisasi mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada publik. Kualitas administrasi tentu saja bukan suatu hal yang sangat tahan lama, melainkan mudah beradaptasi dan dapat diubah. Pergeseran ini arahnya seperti menata sifat administrasi agar jauh lebih unggul kelak.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Fitzsimmons and Fitzsimmons dalam Amy Y.S. Rahayu dkk (2020:173) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari perspektif pengguna layanan atau dalam hal ini warga masyarakat.

Wyckof dalam Mulyawan (2016:47-48) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan.

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan

tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk berhubungan lingkungan, memenuhi segala dengan produksi, jasa, yang sesuatu manusia, yang proses, menjadi kebutuhan secara keinginan dan konsumsi baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara harapan-harapan pelanggan dan umum harus memenuhi memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus memenuhi semua keinginan konsumen.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Pelayanan yang baik akhirnya akan mampu memberikan kepada kepuasan kepada masyarakat. Adanya citra organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir dalam Khairunnisa Amelia (2021:18), terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan.

1) Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan keseimbangan hati dan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang yang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu:

- a) Kewenangan
- b) Pengetahuan dan pengalaman
- c) Kemampuan bahasa
- d) Pemahaman oleh pelaksana
- e) Disiplin dalam pelaksana

3) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditunjukkan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Kemampuan Dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan.

6) Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain.

- a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- c) Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak pergerakannya.
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan.

5. Indikator Kinerja Pegawai

Indikator Kinerja Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara, Stephen P. Robbins, Veithzal Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69)

1. Kualitas Kerja, Mengukur tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan.
2. Kuantitas Kerja, Mengukur jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu.
3. Ketepatan Waktu, Mengukur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu.
4. Disiplin Kerja, Mengukur tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tata tertib.
5. Kerja Sama, Mengukur kemampuan pegawai dalam bekerja dalam tim.

6. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas pelayanan menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155)

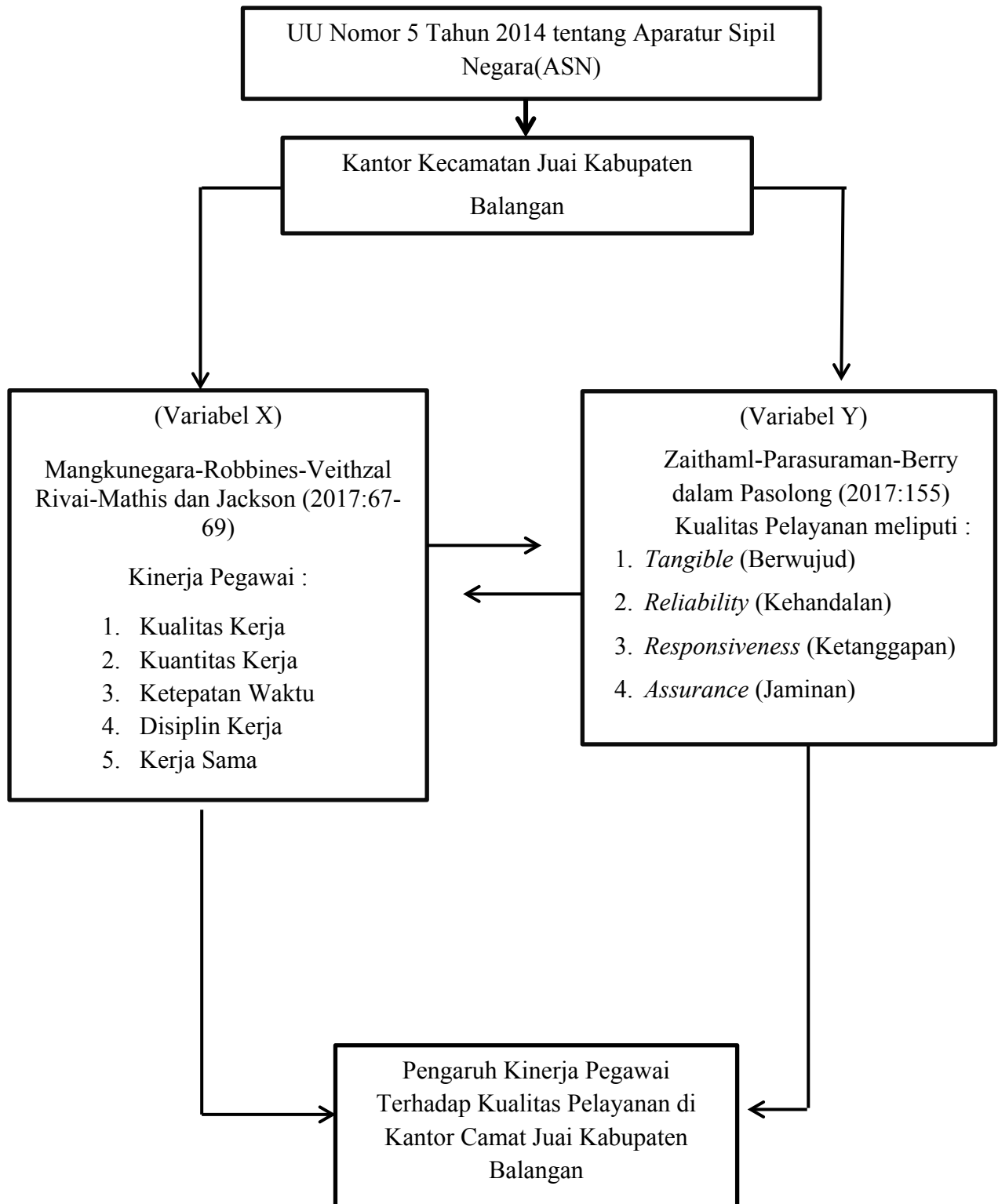
- a) *Tangibles* (Berwujud), Dimensi ini adalah bukti kongkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik untuk pelanggan. Mulai dari sisi fisik tampilan, bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
- b) *Reliability* (Kehandalan), dimensi ini mengemukakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik dan lain sebagainya
- c) *Responsiveness* (Ketanggapan), Dimensi ini adalah para penyedia tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
- d) *Assurance* (Jaminan), Dimensi yang berkaitan dengan kepastian. Kepastian yang dimaksud di sini adalah yang didapatkan oleh pelanggan dari perilaku pelaku usaha.
- e) *Empathy* (Empati), Berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan perhatian yang tulus dan dekat kepada masing-masing pelanggan.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan maka kerangka pemikiran yang diajukan sesuai dengan dimensi kinerja pegawai oleh Mangkunegara (2017:67-69) dan unsur kualitas pelayanan oleh A.

Parasuraman dalam Krishna anugrah (2020:31). Model penelitian yang diajukan dalam penelitian sesuai dengan konteks penelitian ini terdiri dari variable independent yaitu (X) = Kinerja Pegawai dan variable dependent yaitu (Y) = Kualitas Pelayanan.

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



D. Hepotesis

Hipotesis ialah pernyataan bersifat sementara yang harus diuji kebenarannya. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan kepada fakta-fakta yang empiris dari prngumpulan data. Maka hipotesis dalam penelitian ini berdasarkan kerangka pemikiran diatas ialah :

1. Hepotesis Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.
2. Hipotesis Nol (H_0) : Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, yang berada di Jln. Jendral Ahmad Yani, Kode Pos 71611 Kecamatan Juai Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif asosiatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka

kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian ini yaitu berupa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi ialah keseluruhan objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami serta memperoleh kesimpulan berdasarkan penjabaran diatas, jadi Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Kantor Camat yang telah mendapatkan pelayanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir dengan berjumlah 140 orang, maka dapat diketahui jumlah keseluruhan populasi 140 orang.

2. Sampel

Untuk sampel diambil dari pegawai Kantor Camat Juai dan pengunjung Kantor Camat Juai. Pengambilan sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sample Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana sebagai berikut

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Besar Sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

Dibulatkan menjadi 58 orang responden.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 58 pengunjung Kantor Camat.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu Variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan, maka peneliti dapat menjabarkan dimensi Kinerja

Pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara, Stephen P. Robbins, Veithzal Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69) yang meliputi:

- 1) Kualitas Kerja, Mengukur tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Kuantitas Kerja, Mengukur jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu.
- 3) Ketepatan Waktu, Mengukur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu.
- 4) Disiplin Kerja, Mengukur tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tata tertib.
- 5) Kerja Sama, Mengukur kemampuan pegawai dalam bekerja dalam tim.

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Kemudian peneliti dalam mengukur tingkat Kualitas Pelayanan menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155), yaitu:

- 1) *Tangibles* (Buktik langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 5) *Empaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang digunakan adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

Tabel 3. 1

Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Pegawai (X) Anwar Prabu Mangkunegara- Stephen P.Robbines- Veithzal Rivai- Mathis dan Jackson (2017:67- 69)	1. Kualitas Kerja	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Tampilan Pegawai d. Sarana komunikasi
	2. Kuantitas Kerja	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera b. Memberikan pelayanan yang akurat c. Memberikan pelayanan yang memuaskan
	3. Ketepatan Waktu	a. Keinginan untuk membantu b. Memberikan pelayanan dengan tanggap
	4. Disiplin Kerja	a. Pengetahuan yang memadai b. Kesopanan dan Dapat dipercaya c. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan
	5. Kerja Sama	a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik c. Kemampuan memahami kebutuhan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		masyarakat
Kualitas Pelayanan (Y) Zaithaml-Parasuraman-Berry dalam Dr. Harbani Pasolong (2017:155)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan c. Tampilan Pegawai d. Sarana komunikasi
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera b. Memberikan pelayanan yang akurat c. Memberikan pelayanan yang memuaskan
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu b. Memberikan pelayanan dengan tanggap
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai b. Kesopanan dan Dapat dipercaya c. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan
	5. <i>Emphanty</i> (Empati)	a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik c. Kemampuan memahami

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		kebutuhan masyarakat

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada pengunjung Kantor Camat Juai. Agar pengunjung dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataan nya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.
2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai Pada Kantor Camat Juai.
3. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan

menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala *Likert* untuk menilai jawaban kuesioner.

Penentuan ini dihitung berdasarkan alternative jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS), akan diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Skor

NO	INTERVAL PERSEN	KRITERIA
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah peneliti, tahun 2026

I. Uji Validitas Dan Reliabilitas Insrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data, untuk mengetahui suatu instrument (dalam hal ini koesioner) dilakukan dengan cara korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dikatakan valid apabila skor variabel berkkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

Bila r hitung $>$ r table artinya variabel valid, bila r hitung $<$ atau sama dengan r table maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relative terbatas dari bias atau ketidakakuratan, akibat dari ketidakjelasan pelayanan-pelayanan pada kuesioner. Apakah ada konsisten jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang)

Menurut Azwar (2015:66), mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan relative apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relative tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama (nur Indriantoro dan Bambang Sopomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

J. Teknis Analisis Data

1. Uji Asumsi Dasar

Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang

seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Artinya: uji asumsi dasar adalah serangkaian pemeriksaan terhadap data/model regresi sebelum dipakai untuk inferensi/peramalan, agar model memenuhi syarat-syarat klasik (mis. residual normal, varians konstan, tidak ada kolerasi antar variabel bebas, dsb). Santoso (2015).

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) bersifat linear. Hubungan yang linear merupakan syarat dalam analisis regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017), uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Hubungan yang linear menunjukkan bahwa perubahan pada variabel bebas akan diikuti perubahan yang searah pada variabel terikat.

Pengujian dilakukan melalui Test for Linearity pada SPSS.

Kriteria pengujian:

Jika nilai signifikansi pada Deviation from Linearity $> 0,05$ maka hubungan dinyatakan linear.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan syarat dalam penggunaan analisis statistik parametrik seperti regresi linear sederhana. Menurut Ghozali (2018), uji

normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara 2 variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

$$\text{Rumus : } Y = a + bX$$

Yaitu:

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Kualitas Pelayanan)

X = Variabel Preditor atau Variabel Faktor Penyebab (Kinerja Pegawai)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan): besaran response yang ditimbulkan oleh predictor

5. Uji Korelasi

Adalah yaitu untuk menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemah hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian inianalisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent). Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara x dan y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linier (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

6. Uji Hipotesis

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,01. Cara melakukan uji t sebagai berikut:

Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

6. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual dalam model regresi antara variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan metode Glejser menggunakan SPSS.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

8. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel kinerja pegawai (x) dan kualitas pelayanan (y), digunakan pedoman interpretasi koefisien determinasi. Menurut Sugiyono (2017), koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara dua variabel. Nilai korelasi berkisar antara 0 sampai 1.

DAFTAR PUSTAKA

- Khapizah. 2023. *“Kinerja pegawai Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Balangan.”*
- Najla. 2020. *“Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Utara”*

- Fitria. 2023. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.”
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ahmad Zakaria Adam. 2024 “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor kelurahan Antasari Kecamatan Amuntai Tengah kabupaten Hulu Sungai Utara”
- Michel J.N.Potolau. 2020 “Pengaruh Etika Birokrasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat di Kota Bitung”
- Armstrong, M. (2018). *Armstrong’s Handbook of Performance Management*. London: Kogan Page.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani, (2017). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Dwi Putri, N. and Mursyidah, L, (2022). ‘The of Employee Performance on the Quality of Administrative Services’, *Indonesian Journal Of Public Policy Reviw*, 19,, pp. 1-8.
- Suttrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Rahayu, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deeppublish.
- Mulyawan, Rahmah. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Apandi P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep, Indikator)*. Yogyakarta: Nusa Media.

Arifin, Z., dkk. (2019). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Z, & Laksana, M.W (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Saripuddin, & Sandayani. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Fitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. (2020). *Service Marketing: Integrating Customer Fucos Ancross the Firm*. New York; McGraw-Hill.

Sumber lain :

Tim Penyusun, 2025. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi*, STIA Amuntai.

Pemerintah Republik Indonesia.(2014). *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. Jakarta.