

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR
KECAMATAN HULONTALANGI KOTA
GORONTALO**

OLEH
CENDANA RUSDIN APUADJI
NIM. S2118091

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KINERJAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
HULONDALANGI KOTA GORONTALO

Oleh :

CENDANA RUSDIN APUADJI

NIM :**S2118091**

SKRIPSI

Telah disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal
Gorontalo 14 Juni 2022

Pembimbing I

Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN: 0924076701

Pembimbing II

Sandi Praharra, S.T.,M.Si
NIDN:0929038602

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd Razak, S.IP,M.AP
NIDN:0924076701

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KINERJAN PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HULONDALANGI KOTA GORONTALO

Oleh :

CENDANA RUSDIN APUADJI

NIM :S2118091

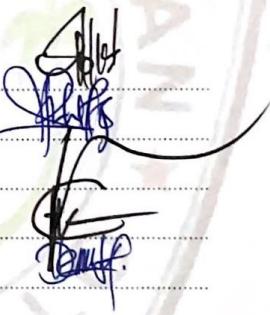
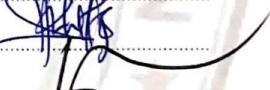
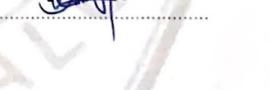
SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

Pada Tanggal 14 Juni 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Komisi Penguji :

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP : 
2. Sandi Prahara, S.T.,M.Si : 
3. Dr. Arman, S.Sos.,M.Si : 
4. Marten Nusi, S.IP.,M.AP : 
5. Deliana Vita Sari Djakaria, S.IP.,M.IP : 

Mengetahui :

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN:0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawaty Abd Razak, S.IP, M.AP
NIDN:092407670

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli murni tulisan saya yang merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik dan belum pernah dipublikasikan
3. Isi skripsi ini tidak terdapat gagasan maupun tulisan orang lain kecuali yang dicantumkan namanya.
4. Apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini , saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo

Demikian pernyataan ini saya buat.

Gorontalo,

Yang membuat pernyataan,



Cendana Rusdin Apuadji

NIM. S2118091

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang yang telah memberikan dan melimpahkan rahmat-Nya dan telah melindungi penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan Judul: “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengalami berbagai hambatan dan kesulitan karena keterbatasan pengetahuan dan literature yang penulis miliki, namun berkat bimbingan serta bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak maka penyusunan proposal ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Kepada Orang Tua tercinta, yang telah melahirkan, membesarkan dengan segala daya dan upaya mendidik dengan penuh sabar dan ikhlas yang dibarengi dengan doa kepada Illahirabbi sehingga penulis dengan penuh syukur dapat membuktikan bahwa pengorbanan yang beliau berikan tidaklah sia-sia. Semoga cinta, motivasi dan spirit jiwa yang diberikan mendapat ganjaran dari Allah SWT sebagai amanah jariah. Semoga karya ini menjadi kado yang mampu mengukir senyum manis di wajah Ayah dan Ibu.

2. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo
3. Dr. Arman, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Ichsan Gorontalo
4. Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, dukungan yang luar biasa, wawasan, motivasi, saran, waktu dan segala keikhlasan membimbing penulis selama penyusunan proposal ini
5. Sandi Prahara, ST., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus sebagai Pembimbing II yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, saran, kesabaran, pengertian, motivasi dan kerelaan membagi ilmu kepada penulis, dari beliau penulis belajar akan rasa tanggungjawab dan amanah layaknya seorang guru terhadap anak didiknya.
6. Seluruh Staf Dosen dan Karyawan dilingkuangan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeristas Ichsan Gorontalo
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak, selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Gorontalo, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kinerja Pegawai.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	10
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis	22
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian	23
3.2.1 Desain Penelitian	23
3.2.2 Operasional Variabel	23
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Prosedur Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo	29
4.2 Gambaran Umum dan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	30
4.4 Hasil Penelitian di lokasi	32
4.4.1 Uji Validitas Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)	32
4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen Kinerja Anggota (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)	35
4.4.3 Uji Regresi Sederhana.....	37
4.4.3.1 Hubungan Antara Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	37
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metode Regresi Sederhana 27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Instrument Kinerja Pegawai (X)	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Instrumet Kualitas Pelayanan (Y).....	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Relibilitas Instrument Kinerja Pegawai (X)	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Relibilitas Instrumet Kualitas Pelayanan Publik (Y)	36
Tabel 4.7 Korelasi Antara Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	37
Tabel 4.8 Pengaruh Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y).....	38

ABSTRAK

Cendana Rusdin Apuadji, Nim S2118091. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo".

Dibimbing oleh Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP sebagai pembimbing pertama dan Sandi Prahara, ST., M.Si sebagai pembimbing kedua. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Ichsan Gorontalo. Tahun 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data regresi linier. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo yang berjumlah 23 orang.

Hasil penelitian dilapangan ditemukan Pengujian kuesioner tentang instrumen Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian Reliabilitas. Nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kinerja Pegawai (X) berdasarkan nilai *Cronnbach's Alpha* $0,971 > 0,404$ (r-tabel) sedangkan nilai reliabilitas (ri) dari instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) *Cronnbach's Alpha* $0,823 > 0,404$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrumet pertanyaan Kinerja Anggota (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel. Nilai r-hitung untuk hubungan Kinerja Pegawai (X) $0,422 > 0,363$ (r-tabel) dan untuk nilai r-hitung untuk Kualitas Pelayanan Publik (Y) $1,000 > 0,368$ (r-tabel) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan total pengaruh sebesar sebesar 57,8% sedangkan 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil ini dapat dikatakan bahwa semakin meningkat Kinerja Pegawai maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

Kata kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

CENDANA R APUADJI. S2118091. THE EFFECT OF APPARATUS PERFORMANCE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT HULONTHALANGI SUBDISTRICT OFFICE, GORONTALO CITY

This study aims to determine what extent the effect of the apparatus performance on the quality of public services at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City. The data analysis used in this study is linear regression data analysis. The population and samples used in this study cover all 23 apparatuses serving at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City. The results of the study in the field indicate that testing the questionnaire of the Employee Performance (X) and Public Service Quality (Y) instruments implies a valid result. In reliability testing, the reliability value (ri) of the Employee Performance using questionnaire instrument (X) based on the Cronbach's Alpha value is $0.971 > 0.404$ (r -table) while the reliability value (ri) of the Public Service Quality in form of questionnaire instrument (Y) has Cronbach's Alpha of $0.823 > 0.404$. The questionnaire instrument of the Apparatus Performance (X) and Public Service Quality (Y) is declared reliable. The r -count value of Apparatus Performance (X) $0.422 > 0.363$ (r -table) and Public Service Quality (Y), $1,000 > 0.368$ (r -table) indicates a strong correlation between Apparatus Performance (X) with the Quality of Public Services (Y). The Apparatus performance (X) positively affects the quality of public services (Y) with a total value of 57.8%. The value of 42.2% is influenced by other factors unexamined. It means that the higher the apparatus performance, the more improved the quality of public services at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City.

Keywords: apparatus performance, quality of public services

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat seharusnya memperhatikan bagaimana kualitas pekerjaan sebagai output yang dihasilkan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam mengerjakan pekerjaan pegawai juga dituntut untuk menghasilkan kuantitas pekerjaan sesuai dengan target yang telah direncanakan atau yang telah ditentukan. Kualitas dan kuantitas pekerjaan ditentukan bagaimana ke3tepatan waktu pegawai dalam mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi masing-masing.

Kinerja aparat birokrasi akan dapat maksimal apabila semua waktu dan konsentrasi benar-benar tercurahkan untuk melayani masyarakat pengguna jasa. Perbaikan kualitas pelayanan sering tidak terwujud, sehingga dalam pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memperoleh prioritas utama dalam penanganan peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan public sampai dengan saat ini masih merupakan masalah yang sering menuai keluhan dari pengguna layanan. Sulitnya birokrasi yang terlalu rumit dalam hal mengurus ijin. Disamping proses yang memerlukan waktu yang tidak singkat, terkadang ada biaya yang tidak ada dalam standar operasional prosedur, hal-hal ini menunjukkan kualitas pelayan public yang belum maksimal.

Dalam pelayanan public ini sering dijumpai perlakuan yang tidak adil pada saat melayani masyarakat. Pelayanan cepat dapat diterima bagi masyarakat yang memiliki hubungan keluarga, teman atau yang memiliki uang lebih dari sekedar biaya administrasi. Sedangkan bagi masyarakat tergolong miskin dan tidak mempunyai kenalan maupun keluarga akan menunggu lama dalam menerima pelayanan.

Kantor kecamatan yang melayani masyarakat di tingkat kecamatan. Aparatur pemerintah kecamatan memiliki kewajiban penuh akan terselenggaranya pengelolaan pemerintahan di tingkat kecamatan. Pelayanan yang maksimal lebih memperhatikan kenyamanan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan kepada masyarakat akan maksimal apabila lebih memperhatikan kecermatan aparatur dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Disamping itu aparatur juga harus memiliki kemampuan mengopersikan alat-alat bantu yang menunjang pekerjaan pegawai.

Aparatur yang bertanggungjawab seharusnya dapat merespon dengan cepat masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan yang ramah serta tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Dikantor kecamatan Hulonthalangi sebagaimana pengamatan awal peneliti dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan pelayanan yang

baik, akan tetapi ada beberapa kekurangan yang terlihat berdasarkan keluhan masyarakat yang dating memerlukan pelayanan. Seperti halnya masyarakat yang membutuhkan surat pengantar unntuk pengurusan KTP, mereka harus menunggu petugas untuk mendapatkan pelayanan. Seharusnya kondisi seperti ini tidak akan teerjadi apabila pegawai yang bertugas datang tepat waktu sesuai jadwal yang berlaku.

Pemaparan diatas mendorong peneliti untuk meneliti lebih jauh lagi apakah yang menyebabkan pelayanan diberikan aparat kurang maksimal. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang didapat, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

“Seberapa besar Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan untuk mempunyai implikasi praktis yang dapat digunakan sebagai masukkan untuk peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Pegawai

Menurut Ruky (2007:14) bahwa kinerja atau prestasi kerja adalah pengalihbahasaan dari bahasa Inggeris “*performance*”, sedangkan “*performance*” adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Menurut Rivai (2008:307) mengatakan bahwa kinerja aparatur bisa juga dipengaruhi oleh kepribadian dari masing-masing aparatur itu sendiri. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal saat ini, organisasi sangat membutuhkan aparatur yang memiliki prestasi.

Pemakaian istilah kinerja sudah sangat populer baik dalam organisasi pemerintahan maupun swasta. “Manajemen Kinerja adalah proses komunikasi yang berlangsung terus menerus, yang dilaksanakan berdasarkan kemitraan, antara seorang karyawan dengan penyedia langsungnya.” Istilah ‘Manajemen Kinerja’ adalah ‘peng-Indonesia-an’ dari *Performance Management*.” Dari uraian tersebut terlihat jelas bahwa istilah kinerja pengertiannya disamakan dengan prestasi kerja sebagai terjemahan dari *performance*.

Menurut Mengginson dalam Mangkunegara (2008:9) bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) merupakan suatu proses yang dilakukan oleh pimpinan untuk menentukan apakah aparatur melakukan

pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Kemudian Cascio dalam Ruky (2006:12) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan sebuah gambaran/deskripsi sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dengan pekerjaan dari seseorang atau satu kelompok.

Aktivitas pencapaian tujuan lembaga pemerintahan diselenggarakan oleh para pelaku pemerintahan. Para pelaku pemerintahan tidak lain adalah aparatur atau pegawai pemerintah. Aparatur pemerintah adalah para pelaku organisasi pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsinya, sesuai wewenang dan tanggung jawab yang melekat padanya, dalam hal ini yang dimaksudkan tidak lain adalah pegawai negeri sipil. Singkatnya bahwa, Aparatur pemerintah adalah Pegawai negeri sipil.

Jika dikaji secara mendalam ternyata pengertian, kedudukan dan kewajiban pegawai negeri sipil yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tersebut telah mencakup pengertian yang sesungguhnya dari kinerja aparat pemerintah yang secara singkat dapat diformulasikan sebagai ‘prestasi kerja’ atau ‘produktivitas kerja’ aparat pemerintah yang dibarengi oleh ketiaatan dan kesetiaan pada Negara, Pemerintah, serta ketiaatan pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya, indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kinerja individu/aparatur pemerintah adalah pelayanan masyarakat. Faktor

pelayanan masyarakat menjadi indikator penting dalam pengukuran tingkat kinerja aparatur pemerintah;

1. Cara Kerja. Pelaksanaan tugas dan fungsinya apakah sudah sesuai dengan prosedur dan metode yang telah ditetapkan.
2. Tanggung Jawab. Ditunjukkan oleh kesungguhan aparat dalam melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas yang dilimpahkan kepadanya.
3. Produktivitas. Produktivitas atau hasil kerja adalah prestasi yang dicapai oleh setiap aparat dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Produktivitas kerja akan menunjukkan perbedaan kinerja antara individu yang satu dengan yang lainnya karena produktivitas masing-masing individu mungkin saja akan berbeda.
4. Disiplin/Moral. Unsur ini sangat penting mengingat bahwa pengertian kinerja tidak saja menekankan pada hasil kerja yang ingin dicapai, tetapi juga menekankan unsur legalitas dan kepentingan umum.

Siswanto (2015: 231) Mengemukakan bahwa pada umumnya unsur-unsur yang dinilai dalam kinerja pegawai adalah :

1. Kesetiaan ; setia dalam melaksanakan tugasnya dengan rasa tanggung jawab.
2. Prestasi kerja: melaksanakan tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya yang dipengaruhi oleh kecakapan dan keterampilan.
3. Tanggung jawab: berani mengambil resiko yang dilakukannya.
4. Ketaatan: taat pada peraturan dinas dan perundang-undangan.

5. Kejujuran; bekerja dengan setulus hati dan tidak menyalahgunakan wewenangnya.
6. Kerja sama: mampu bekerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan tugasnya.
7. Kepemimpinan: seorang pemimpin dapat mempengaruhi orang lain dengan memiliki kecakapan, kemampuan, keterampilan, kepribadian, dan keahlian khusus.

Menurut Manullang (2012:60-66) metode-metode yang digunakan untuk mengembangkan kemampuan pegawai dalam suatu lembaga sebagai berikut :

1. Coaching ; Penyelia mengajarkan pengetahuan kerja kepada seorang bawahannya dengan menunjukkan apa yang harus dilakukan dan menyarankan bagaimana melakukannya.
2. Penyuluhan ; Diskusi antara seorang penyelia dengan seorang bawahannya mengenai hal-hal yang bertalian dengan pribadi dan pekerjaan.
3. Jabatan Pembantu ; Pemakaian jabatan “pembantu” adalah cara lain untuk pengembangan manajer. Cara ini untuk melatih seseorang untuk menjabat “jabatan” yang di’bantunya’
4. Variasi Serba Guna ; Karyawan diserahi tugas untuk menyelidiki masalah-masalah berjangkauan panjang, mewakili dan mengemukakan saran-saran kepada eksekutif-eksekutif yang lebih tinggi, memimpin gugus tugas yang kecil, dan mengambil alih jabatan penyedia selama dia tidak hadir.

5. Penggiliran Pekerjaan ; Suatu metode pengembangan manajemen yang dipraktikkan secara luas adalah penggiliran pekerjaan. Dalam metode ini karyawan dipindahkan dari pekerjaan yasng satu kepekerjaan yang lain atas suatu dasar yang direncanakan dan dikoordinir. Dalam tugas penggiliran pekerjaan karyawan mempunyai wewenang penuh dan benar-benar mengambil keputusan manajemen, sedang dalam jabatan pembantu, keputusan terakhir diambil penyelia.
6. Manajemen Ganda ; Komite Manajemen Formal yang terkadang setara dengan dewan direksi junior, menyelesaikan masalah-masalah umum perusahaan dan memberi anjuran kebijakan kepada manajemen atas.

Menurut Hasibuan (2012), Pengukuran kinerja pegawai dilihat dari:

1. Kesetiaan ; bagaimana kesetiaan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya didalam organisasi.
2. Prestasi Kerja : diukur dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tupoksinya.
3. Kedisiplinan : diukur dari bagaimana menerapkan peraturan yang berlaku dalam organisasi.
4. Kreatifitas diukur dari inovasi pegawai mengembangkan kemampuannya dalam melakukan tugasnya.
5. Kerjasama : diukur dari kemampuan pegawai untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan.

6. Kecakapan : dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dengan menyesuaikan bidang yang tanggungjawabnya.
7. Tanggung jawab : dilihat dari bagaimana pegawai menanggung resiko pekerjaannya.

Menurut Robbins (2006 : 260) pengukuran kinerja dilihat dari :

1. Kualitas

Kinerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dimana proses hasil kerja mendekati titik kesempurnaan.

2. Kuantitas (Jumlah)

Jumlah target yang diharapkan melebihi dari target yang telah ditetapkan, produksi yang dihasilkan dapat dilihat dalam bentuk siklus kegiatan yang terselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Pekerjaan tertentu telah diberikan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan dan tingkat aktivitas diselesaiannya pada awal waktu serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas atau pekerjaan yang lain.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi seperti tenaga, uang dan teknologi. Dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil dalam penggunaan sumber daya.

5. Efisiensi

Mengukur derajat kesesuaian dalam menghasilkan output dengan menggunakan biaya yang sekecil atau serendah mungkin.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah bagian penting serta umum yang berkaitan dengan ukuran, standar serta kepuasan terhadap orang. Tetapi kualitas tidak lepas dari pelayanan pada konteks seperti pelayanan publik serta masih banyak hal dalam organisasi tertentu.

Di suatu lembaga pemerintahan terutama terkait pemerintah desa biasa lebih penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan publik adalah bagian dari proses pelayanan kepada orang atau masyarakat dalam mengurus kepentingan pribadi di organisasi dengan berlandaskan pada aturan dasar serta standar yang dimiliki di organisasi tersebut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik baik untuk umum atau publik. Sehingga di dalam mengetahui kualitas pelayanan publik bagi pemerintah pusat, daerah bahkan desa. Terdapat bermacam-macam bentuk pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2012:23), jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan kategori dalam pelayanan penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, contohnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, contohnya: Pendidikan tinggi, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) mengatakan bahwa :

1. Pelayanan pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan sebagainya..
2. Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, dan sebagainya.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berikut ini adalah beberapa penyelenggaraan publik pada sebuah organisasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sector publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sector privat.

Berdasarkan jenis-jenis penyelenggaraan publik yang diatas maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pemberian pemahaman terutama dengan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan publik bersifat primer merupakan jenis penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya hanya terdapat satu-satunya penyelenggaraan layanan dan harus mampu menggunakannya. Sedangkan yang pelayanan publik bersifat sekunder adalah bagian dari bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang

diselenggarakan oleh pemerintah, kemudian terfokus kepada masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan dapat dikategori berkualitas dan tidak berkualitas apabila pada penilaian pelayanan yang diberikan. SERVQUAL adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini dapat mengembangkan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Hal ini dinilai dari kualitas layanan diberikan organisasi tersebut. Analisis kesenjangan yang didapat kemudian digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik yang diberikan akan dapat menghasilkan berbagai penilaian yang bersumber dari pihak yang dilayani atau masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan baik pula dari penilaian yang kepada publik/masyarakat, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan membuat kekecewaan publik/masyarakat dan merusak citra organisasi pemberi layanan.

Dengan demikian, agar dapat memenuhi penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan aparat desa atau pemerintah. Tetapi sangat jarang dan sangat sulit dihindari, sehingga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat diberikan sesuai dengan kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2010:46-47) kualitas

pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empathy (Empati). Sehingga dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible (berwujud)

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan; Penampilan merupakan bentuk bentuk jati diri yang terpancar pada diri seseorang dan menjadi sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian yang rapi serta bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan; Kenyamanan yang dimaksud disini lebih pada lingkungan yang harus tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang menggunakan AC agar nyaman dalam memberikan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta didukung fasilitas pendukung pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam pelayanan ; Kemudahan dalam pelayanan dalam mengurus keperluan di kantor pelayanan, kemudahan ditempat dan lokasi didukung sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani ; Kedisiplinan ini dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan dalam mengerjakan

keperluan pengguna layanan sehingga tepat waktu dan tidak dapat membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.

- 5) Penggunaan alat bantu ;Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat membantu agar dapat menyelesaikan proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud lebih kepada alat bantu yang digunakan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

- 1) Kecermatan pegawai dalam pelayanan; Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.
- 2) Memiliki Standar pelayanan ; Dalam melakukan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung, dan kompetensi petugas pelayanan.
- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu ; Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu sangat memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pelayanan.
- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu ; Keahlian yang dimaksud lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan bagian yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

- 1) Merespon setiap pelanggan; Sikap respon sangat dibutuhkan agar pengguna layanan senang dan merasa dihargai ketika pegawai layanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat; Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Karena pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat; Apabila pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu sehingga tidak akan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat apabila sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- 4) Respon keluhan pelanggan ; Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan),

1. Jaminan Tepat waktu pelayanan; Jaminan tepat waktu sangat diperlukan agar pengguna layanan sangat yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.
2. Jaminan Kepastian biaya ; Jaminan kepastian biaya biasanya ada terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.

4. Dimensi Emphaty (Empati),

1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan ; Pengguna layanan menjadi prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan dari pada kepentingan pribadi.
2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun ; Keramahan dan kesopanan pegawai sangat membantu dalam pelayanan sehingga pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun
3. Tidak diskriminasi ; Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membeda- bedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan ; Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Pelayanan umum atau pelayanan publik Wasistiono dalam Hardiyansyah (2012:11) adalah pemerian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat,

dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan pelayanan umum Moenir (2011:26) adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Sinambela (2017:5) berpendapat bahwa : “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Menurut pendapat Sinambela, dkk (2017: 6) mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

1. Transparansi : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas ; Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
3. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamanan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarlan beberapa pendapat para ahli diatas maka asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

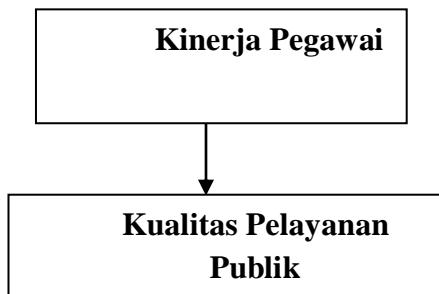
Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2012:63) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. Tangibles (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dll.
2. Reliability (kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

3. Responsiveness (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati), sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berikut ini merupakan kerangka pemikiran dari penelitian ini :



2.4 Hipotesis

H1 : Ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo

H0 : Tidak ada Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka pemikiran seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka yang menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2.2 Operasional Variabel

Indikator-indikator dari variable penelitian Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo akan diuraikan dalam table dibawah ini .

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kinerja Aparatur (X)	Perbandingan antara input dan output	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Efisiensi

Sumber Variabel X : Robbins (2006 : 260)

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Responsivess	<ul style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan 3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-

		2. bedakan), Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
--	--	--

Sumber : Zeithhaml et al. (1990) (dalam Hardiansyah 2012:63)

3.2.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sejumlah 11 orang PNS, 12 orang pegawai tidak tetap, jumlah populasi keseluruhan 23 orang.

2. Sampel

Menurut Arikunto (2013 : 56) “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian populasi yang diteliti). Sebab populasi ini terbatas dan berjumlah kurang dari 100 populasi, maka diambil semua populasi sebagai sampel. Penentuan sampel seperti ini disebut sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2016 : 85) “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Jadi semua populasi dijadikan sampel, yaitu 23 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan berkaitan dengan objek yang diteliti.

2. Kuesioner/angket adalah metode penelitian data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden yang telah dipilih untuk menjawab pertanyaan.

3.4 Prosedur Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2013 : 219), “validitas merupakan suatu ukuran untuk menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diukur dan diuji. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan jumlah skor dimasing-masing variabel. Kemudian dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien dan korelasi. Untuk pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS versi 21.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten, apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Alat ukur tersebut digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran tersebut diperoleh relatif konsisten. Uji perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21.

3. Rancangan Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk memastikan apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan

Hulonthalangi Kota Gorontalo, maka pengujian ini dilakukan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat digambar berikut:

Gambar 3.1
Metode Regresi Sederhana



Keterangan:

X = Kinerja Pegawai

Y = Kualitas Pelayanan

4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan serta dimasukan kedalam tabel frekuensi dan presentasi.

Selanjutnya dalam melakukan mengujian pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduan, 2017 : 145) dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21.

BAB IV **HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dikantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo

Kecamatan Hulonthalangi adalah salah satu kecamatan yang berada di wilayah Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Kecamatan Hulonthalangi terdiri beberapa kelurahan yaitu ;

1. Kelurahan Tanjung Kramat
2. Kelurahan Pohe
3. Kelurahan Tenda
4. Kelurahan Siendeng
5. Kelurahan Donggala

Kecamatan Hulonthalangi memiliki penduduk sejumlah 15.475 jiwa.

Visi Kecamatan Hulonthalangi adalah ; “Kota SMART (Sejahtera, Maju, Aktif, Religius, Terdidik)”

Misi Kecamatan Hulonthalangi adalah ; “Reformasi Birokrasi yang berorientasi pada peningkatan tata kelola, kapasitas organisasi pemerintah dan kualitas sumber daya aparatur.”

4.2 Gambaran Umum dan Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden merupakan data primer yang dihasilkan pada daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo dari 23 kusioner yang

dibagikan kepada pegawai dan hasilnya 23 kusiner juga kembali. Tingkat pengambilan kusioner penelitian mencapai 100% karena pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo semuanya berada di lokasi penelitian dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Karakteristik responden peneliti dari data penelitian ini adalah pegawai di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah (orang)	Presentase
1. Laki-Laki	14	60,86%
2. Perempuan	9	39,13%

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan pada Tabel 4.1 diatas dapat diperoleh gambaran mengenai jumlah responden penelitian berdasarkan jenis kelaminya. Mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki dominan dalam penelitian ini sebanyak 14 orang responden dengan presentase sebesar 60,86%, sedangkan responden perempuan sebanyak 9 orang responden dengan presentase 39,13%.

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo berdasarkan tingkat pendidikan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2 sebagai berikut :

Kategori	Jumlah	Presentase
1. Strata Satu (S1)	11	47,82%
2. Strata Dua (S2)	-	0
3.	12	52,17%
SMA/SMK/MA		

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 yang dikemukakan diatas dpt diperoleh gambaran jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikanya di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo yang lebih banyak adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 yakni berjumlah 11 orang dengan persentase sebesar 47,82% sedangkan sisanya SMA/SMK/MA berjumlah 12 orang responden dengan persentase 52,17%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dengan pendidikan Strata Satu (S1) berstatus PNS dimana pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sudah menyadari pentingnya pendidikan dalam suatu instansi dalam menunjang prestasi sedangkan yang berpendidikan SMA/SMK/MA didorong untuk melanjutkan ke strata satu S1 sehingga Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo dapat memili pendidikan yang setara agar supaya para pegawai yang di Kantor Kecamatan lebih merata sehingga dapat menunjang kinerja para pegawainya.

4.4 Hasil Penelitian di Lokasi

Berdasarkan penelitian kuantitatif dengan menggunakan perangkat kusoner berupa pertanyaan adalah salah satu data primer dalam menunjang

suatu penelitian. Oleh karena itu, perlu adanya uji validitas dan reliabilitas data untuk mengukur sejauh mana instrument data yang dipeoleh pada instrumen pertanyaan yang disebarluaskan pada para responden untuk menguji variabel yang diteliti. Uji validitas dan reliabilitas ini dilakukan dengan cara menghitung nilai korelasi antara masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan. Berdasarkan hal itu, uji validitas dan realibilitas data penelitian penting dilakukan untuk menghasilkan data yang valid dan reliabel.

4.4.1 Uji Validitas Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Data yang dihasilkan dalam penelitian ini ditabulasi terlebih dahulu kemudian data tersebut diolah untuk dapat di validitas dan reliabilitas datanya yang dihasilkan dalam penelitian. Uji validitas yang dihasilkan dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS versi 21 dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap instrumet untuk setiap instrumet pertanyaan dari responden yang tertuang dalam kusioner baik variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah signifikansi, dimana hasil signifikansi sebesar 0,05 dengan demikian bahwa data tersebut di interpretasikan bahwa setiap indikator variabel Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) tersebut Valid. Oleh karena itu, secara ringkas instrumen pertanyaan Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Uji Validasi Instrument Kinerja Pegawai (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	805	0,404	Valid
2	810	0,404	Valid
3	879	0,404	Valid
4	810	0,404	Valid
5	756	0,404	Valid
6	672	0,404	Valid
7	864	0,404	Valid
8	767	0,404	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan analisis data pada Tabel 4.3 menerangkan bahwa 8 butir pertanyaan yang diolah dengan *Pearson Correlation* (r-hitung) antara nilai butir pertanyaan dengan nilai total. Oleh karena itu, hasil akan dibandingkan dengan nilai r-tabel dengan signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 23 maka diperoleh hasil r-tabel sebesar 0,404.

Berdasarkan nilai hasil perhitungan diperoleh nilai *Pearson Correlation* untuk semua butir pertanyaan lebih besar dari 0,404 artinya bahwa pertanyaan pada instrument Kinerja Pegawai (X) ditanyakan Valid dan dapat digunakan untuk pengambilan sampel data di lokasi penelitian.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Instrumet Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	693	0,404	Valid
2	632	0,404	Valid
3	720	0,404	Valid
4	720	0,404	Valid
5	546	0,404	Valid
6	571	0,404	Valid
7	470	0,404	Valid
8	572	0,404	Valid

9	720	0, 404	Valid
10	720	0, 404	Valid
11	546	0, 404	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan analisis data pada Tabel 4.4 menerangkan bahwa 11 butir pertanyaan yang diolah dengan *Pearson Correlation* (r -hitung) antara nilai butir pertanyaan dengan nilai total. Oleh karena itu, hasil akan dibandingkan dengan nilai r -tabel dengan signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n) = 23 maka diperoleh hasil r -tabel sebesar 0,404. Oleh karena itu hasil perhitungan diperoleh nilai *Pearson Correlation* untuk semua butir dalam pertanyaan $>0,404$ artinya bahwa semua butir pertanyaan pada instrument Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan Valid dan dapat digunakan untuk pengambilan sampel data.

Berdasarkan dua Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing butir pertanyaan pada kusioner baik Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) menunjukkan data yang didapatkan Valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian Reliabilitas yang dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur yang dapat dipercaya sehingga menghasilkan data yang sama pula.

4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumet Kinerja Anggota (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output pada program SPSS versi 21, seperti hanya uji statistik lainnya dengan hasil Reliabilitas *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Uji reliabilitas terhadap instrument pertanyaan (kusioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya dalam hal

jawaban dari responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, pada penelitian ini dalam uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Kusioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dinali r-tabel 0,404. Oleh karena itu, secara ringkas hasil uji reliabilitas instrumet pertanyaan Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Uji Relibilitas Instrumen Kinerja Pegawai (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,905	0,404	Reliabel
2	0,904	0,404	Reliabel
3	0,897	0,404	Reliabel
4	0,910	0,404	Reliabel
5	0,904	0,404	Reliabel
6	0,919	0,404	Reliabel
7	0,898	0,404	Reliabel
8	0,908	0,404	Reliabel

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Tabel 4.6 Hasil Uji Relibilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,803	0,404	Reliabel
2	0,809	0,404	Reliabel
3	0,802	0,404	Reliabel
4	0,802	0,404	Reliabel
5	0,805	0,404	Reliabel
6	0,802	0,404	Reliabel
7	0,826	0,404	Reliabel
8	0,835	0,404	Reliabel
9	0,802	0,404	Reliabel
10	0,802	0,404	Reliabel

11	0,805	0,404	Reliabel
----	-------	-------	----------

Sumber : Hasil Olahan Penelitian Tahun 2022

Hasil analisis uji reliabilitas pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (α) dari instrumet pertanyaan Kinerja Pegawai (X) berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* $0,971 > 0,404$ (r-tabel) sedangkan nilai reliabilitas (α) dari instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) *Cronbach's Alpha* $0,823 > 0,404$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kinerja Anggota (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini dapat dilakukan uji lanjut instrumet pertanyaan yang digunakan pada masing-masing variabel.

4.4.3 Uji Regresi Sederhana

4.4.3.1 Hubungan Antara Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil analisis regresi sederhana baik instrument Kinerja Pegawai (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebagai tercantum pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7 Korelasi Antara Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Kompetensi Pegawai	Prestasi Pegawai	Keterangan
0,622	1,000	$P > 0,05$

Sumber : *Data Primer* diolah 2022

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Nilai r-hitung untuk hubungan Kinerja Pegawai (X) $0,622 > 0,363$ (r-tabel) dan untuk nilai r-hitung untuk Kualitas Pelayanan Publik (Y) $1,000 > 0,368$ (r-tabel) maka

dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) karena nilai r-hitung atau *pearson correlation* dalam analisis ini bernilai positif atau dengan kata lain semakin meningkat Kinerja Pegawai akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

Tabel 4.8. Pengaruh Kinerja Pegawai (X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 ^a	,578	,139	2,688

a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,766	5,231		4,926	,000
1 KINERJA PEGAWAI	,388	,182	,622	2,135	,003

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,924	32,924	4,558	,003 ^b
	Residual	151,684	7,223		
	Total	184,609			

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

b. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

Hasil analisis regresi linier bahwa diketahui nilai signifikansi variabel Kinerja Pegawai (X) $0,003 < 0,05$ maka berkesimpulan bahwa variabel Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) (H1 Diterima).

Berdasarkan nilai Tabel Model Summary dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui nilai *R Square* sebesar 0,578 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,8% sedangkan 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa Nilai r-hitung untuk hubungan Kinerja Pegawai (X) $0,422 > 0,363$ (*r*-tabel) dan untuk nilai r-hitung untuk Kualitas Pelayanan Publik (Y) $1,000 > 0,368$ (*r*-tabel) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) karena nilai r-hitung atau *pearson correlation* dalam analisis ini bernilai positif atau dengan kata lain semakin meningkat Kinerja Pegawai akan meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota

Gorontalo. Nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui nilai *R Square* sebesar 0,578 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,8% sedangkan 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam suatu pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Kinerja pegawai adalah sebuah proses yang dilakukan dalam pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang lewat pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya dengan sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

Kinerja pegawai merupakan perilaku yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi dalam bekerja sesuai perannya di dalam instansi. Maka kesimpulannya adalah kinerja pegawai merupakan hasil dan luaran yang dihasilkan oleh seorang pegawai sesuai dengan peran dalam suatu organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja pegawai yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan produktivitas.

Kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik akan memberikan dampak yang positif di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo. Pelayanan publik secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat pengguna layanan dan memuaskan kebutuhan mereka, dalam

proses pelayanan publik kinerja pegawai di di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sangat berperan karena meraka adalah tonggak berjalanya suatu pelayanan. Kinerja pegawai kecamatan dalam melakukan proses pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan yang mereka terima yang sesungguhnya mereka harapkan. Selain itu, dibuktikan juga dengan hasil observasi untuk melihat keadaan yang sebenarnya.

Hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sepenuhnya berjalan dengan baik. Adapun beberapa indikator pelayanan berjalan dengan baik seperti alat bantu yang digunakan saat pelayanan, menanggapi keluhan masyarakat dengan baik, tidak diskriminatis atau tidak membeda-bedakan pengguna layanan yang datang, dan menghargai setiap pengguna layanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukkan diatas ditarik kesimpulan dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan total pengaruh sebesar sebesar 57,8% sedangkan 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil ini dapat dikatakan bahwa semakin meningkat Kinerja Pegawai maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo. Kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sepenuhnya berjalan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, maka saran dari penelitian ini adalah : para pegawai yang masih SMA/SMK/MA didorong untuk melanjutkan ke strata satu S1 sehingga Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo agar menunjang kinerja para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Gramedia, Jakarta.
- Hardiansyah. 2012. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar. 2008. *Evaluasi Kinerja SDM*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Manullang, M. & Marihot Manullang, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cet. Pertama, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Moenir. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Numan. 2015. *Strategi Pembangunan Desa*. Cetakan ke 3. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktek*. PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Riduwan, 2017. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Tesis*. Pengantar : Prof. Dr. Buchari Alma. Alfabeta. Bandung.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2006. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Ruky, Achmad S. 2007. *Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Cetakan Kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2017 . *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, HB. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sumber-sumber lain :

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999

Keputusan MENPAN Nomer 63 Tahun 2003

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KECAMATAN
HULONTHALANGI KOTA GORONTALO

I. Identitas Responden

Nama Responden :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir :

Masa Kerja :

Jabatan :

II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagaimana berikut:

SS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.

S = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.

CS = Apabila jawaban tersebut menurut anda cukup setuju.

TS = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.

STS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

No	Variabel Kinerja Pegawai	SS	S	TS	STS	STS
Kualitas						
1.	Pegawai memiliki kualitas kerja yang unggul					
2.	Pegawai memiliki kecepatan kerja dalam menyelesaikan tugas					
Kuantitas						
3.	Pegawai memiliki kuantitas melaksanakan tugas					
4.	Pegawai memiliki dorongan dalam diri untuk melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya					
Ketepatan Waktu						
5.	Pegawai selalu menghargai waktu					
6.	Pegawai memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugas diluar waktu yang ditetapkan					
Efektivitas						
7.	Pegawai memahami ruang lingkup pekerjaannya					
8.	Pegawai selalu siap apabila diperintahkan oleh atasan					

No	Variabel Kualitas Layanan	SS	S	TS	STS	STS
Tangible						
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan					
2.	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan					
Reliability						
3.	Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas					
4.	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					

Responsivess					
5.	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan				
6.	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas				
Assurance					
7.	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan				
8.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan				
9	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan				
Empathy					
10	Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),				
11	Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon				

TABULASI DATA VARIABEL KINERJA PEGAWAI (X)

N o. Res	Kinerja Aparatur								Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	3	4	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	3	3	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	4	3	4	4	4	4	31
6	4	4	4	4	4	4	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	4	4	4	4	4	3	4	4	31
9	4	3	3	3	3	3	3	3	25
10	3	3	3	3	4	4	4	4	28
11	4	4	4	3	3	3	4	4	29
12	4	4	3	4	3	3	3	3	27
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	3	3	3	3	4	4	3	4	27
16	3	3	3	3	3	3	4	4	26

17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	25
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	31
20	4	4	3	4	4	3	4	4	4	30
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24

TABULASI DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

No. Res	Kualitas Pelayanan Publik											Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	
1	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	38
2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	36
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
10	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	36
11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	36
12	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	34
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	38
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	34
15	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	35
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
20	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
21	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	29

DATA FREKUENSI KINERJA PEGAWAI (X)

Correlations

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_5	Item_4	Item_6	Item_7	Item_8	Skor_Total	
	Pearson Correlation	1	,833**	,763	,464	,699**	,334	,617**	,398	,805**
Item_1	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,026	,000	,120	,002	,060	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,833**	1	,740**	,469*	,664**	,313	,649**	,478*	,810**
Item_2	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,024	,001	,146	,001	,021	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,763**	,740**	1	,565**	,568**	,568**	,763**	,621**	,879**
Item_3	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005	,005	,005	,000	,002	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,464*	,469*	,565**	1	,664**	,664**	,649**	,677**	,810**
Item_5	Sig. (2-tailed)	,026	,024	,005		,001	,001	,001	,000	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,699**	,664**	,568**	,664**	1	,303	,516*	,371	,756**
Item_4	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,005	,001		,160	,012	,082	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,334	,313	,568**	,664**	,303	1	,516*	,569**	,672**
Item_6	Sig. (2-tailed)	,120	,146	,005	,001	,160		,012	,005	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,617**	,649**	,763**	,649**	,516*	,516*	1	,813**	,864**
Item_7	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,001	,012	,012		,000	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,398	,478*	,621**	,677**	,371	,569**	,813**	1	,767**
Item_8	Sig. (2-tailed)	,060	,021	,002	,000	,082	,005	,000		,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23
	Pearson Correlation	,805**	,810**	,879**	,810**	,756**	,672**	,864**	,767**	1
Skor_Total	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23

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

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

UJI VADILITAS KINERJA PEGAWAI (X)

No. Item	R _{xy}	R _{tabel}	Keterangan
1	805	0,404	Valid
2	810	0,404	Valid
3	879	0,404	Valid
4	810	0,404	Valid
5	756	0,404	Valid
6	672	0,404	Valid
7	864	0,404	Valid
8	767	0,404	Valid

UJI REALIABILITAS KINERJA PEGAWAI (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	23	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,917	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	25,00	7,727	,739	,905
Item_2	25,09	7,628	,743	,904
Item_3	25,13	7,391	,833	,897
Item_4	25,17	7,787	,673	,910
Item_5	25,09	7,628	,743	,904
Item_6	25,17	8,059	,567	,919
Item_7	25,00	7,545	,816	,898
Item_8	24,91	7,992	,698	,908

DATA FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Correlations

		item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Item_7	Item_8	Item_9	Item_10	Item_11	Skor_Total
item_1	Pearson Correlation	1	,652**	,339	,550**	,230	,339	,123	,124	,339	,550**	,230	,693**
	Sig. (2-tailed)		,001	,113	,006	,291	,113	,575	,573	,113	,006	,291	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Item_2	Pearson Correlation	,652**	1	,339	,550**	,230	,128	,123	-,054	,339	,550**	,230	,632**
	Sig. (2-tailed)	,001		,113	,006	,291	,559	,575	,806	,113	,006	,291	,001
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Item_3	Pearson Correlation	,339	,339	1	,489*	,171	,233	,339	,225	1,000**	,489*	,171	,720**
	Sig. (2-tailed)	,113	,113		,018	,434	,284	,114	,301	,000	,018	,434	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Item_4	Pearson Correlation	,550**	,550**	,489*	1	,171	,233	,110	,009	,489*	1,000**	,171	,720**
	Sig. (2-tailed)	,006	,006	,018		,434	,284	,619	,966	,018	,000	,434	,000
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Item_5	Pearson Correlation	,230	,230	,171	,171	1	,828**	,038	,066	,171	,171	1,000**	,546**

	Pearson Correlation	,230	,230	,171	,171	1,000**	,828**	,038	,066	,171	,171	1	,546**
	Sig. (2-tailed)	,291	,291	,434	,434	,000	,000	,862	,764	,434	,434	,007	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Item_11	Pearson Correlation	,693**	,632**	,720**	,720**	,546**	,571**	,470*	,372	,720**	,720**	,546**	1
Skor_Total	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,007	,004	,024	,081	,000	,000	,007	
	N	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23

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

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

UJI VADILITAS KUALITAS PELAYANAN (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	693	0, 404	Valid
2	632	0, 404	Valid
3	720	0, 404	Valid
4	720	0, 404	Valid
5	546	0, 404	Valid
6	571	0, 404	Valid
7	470	0, 404	Valid
8	572	0, 404	Valid

9	720	0, 404	Valid
10	720	0, 404	Valid
11	546	0, 404	Valid

UJI REALIABILITAS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	23	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,823	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	36,96	8,953	,551	,803
Item_2	36,96	9,134	,486	,809
Item_3	36,70	9,221	,585	,802
Item_4	36,70	9,221	,585	,802
Item_5	36,87	8,391	,546	,805
Item_6	36,70	9,221	,585	,802
Item_7	36,78	9,814	,292	,826
Item_8	36,87	10,028	,196	,835
Item_9	36,70	9,221	,585	,802
Item_10	36,70	9,221	,585	,802
Item_11	36,87	8,391	,546	,805

KORELASI KINERJA APARATUR (X) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

			Correlations	
			KINERJA APARATUR	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
KINERJA PEGAWAI	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	Pearson Correlation	1	,622*
		Sig. (2-tailed)		,003
		N	23	23
		Bias	0	,001
		Bootstrap ^c	Std. Error	0 ,003
			95% Confidence Interval	Lower ,001 Upper ,305
		Pearson Correlation	,622*	1
		Sig. (2-tailed)	,003	
		N	23	23
		Bias	,001	0
		Bootstrap ^c	Std. Error	,003 0
			95% Confidence Interval	Lower ,001 Upper ,305 1

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

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

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KINERJA PEGAWAI ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,622 ^a	,578	,139	2,688

- a. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,924	1	32,924	4,558	,003 ^b
	Residual	151,684	22	7,223		
	Total	184,609	23			

- a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
 b. Predictors: (Constant), KINERJA PEGAWAI

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	25,766	5,231	4,926	,000
	KINERJA PEGAWAI	,388	,182	2,135	,003

- a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

ABSTRAK

CENDANA R APUADJI. S2118091. PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HULONTHALANGI KOTA GORONTALO

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data regresi linier. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo yang berjumlah 23 orang. Hasil penelitian dilapangan ditemukan Pengujian kuesioner tentang instrumen Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Valid dan dapat dilanjutkan untuk pengujian Reliabilitas. Nilai reliabilitas (α) dari instrument pertanyaan Kinerja Pegawai (X) berdasarkan nilai Cronbach's Alpha $0,971 > 0,404$ (r -tabel) sedangkan nilai reliabilitas (α) dari instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) Cronbach's Alpha $0,823 > 0,404$ maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrumet pertanyaan Kinerja Anggota (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel. Nilai r -hitung untuk hubungan Kinerja Pegawai (X) $0,422 > 0,363$ (r -tabel) dan untuk nilai r -hitung untuk Kualitas Pelayanan Publik (Y) $1,000 > 0,368$ (r -tabel) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi yang kuat antara Kinerja Pegawai (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Kinerja Pegawai (X) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan total pengaruh sebesar sebesar 57,8% sedangkan 42,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil ini dapat dikatakan bahwa semakin meningkat Kinerja Pegawai maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.



Kata kunci: kinerja pegawai, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

CENDANA R APUADJI. S2118091. THE EFFECT OF APPARATUS PERFORMANCE ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT HULONTHALANGI SUBDISTRICT OFFICE, GORONTALO CITY

This study aims to determine what extent the effect of the apparatus performance on the quality of public services at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City. The data analysis used in this study is linear regression data analysis. The population and samples used in this study cover all 23 apparatuses serving at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City. The results of the study in the field indicate that testing the questionnaire of the Employee Performance (X) and Public Service Quality (Y) instruments implies a valid result. In reliability testing, the reliability value (ri) of the Employee Performance using questionnaire instrument (X) based on the Cronbach's Alpha value is $0.971 > 0.404$ (r -table) while the reliability value (ri) of the Public Service Quality in form of questionnaire instrument (Y) has Cronbach's Alpha of $0.823 > 0.404$. The questionnaire instrument of the Apparatus Performance (X) and Public Service Quality (Y) is declared reliable. The r -count value of Apparatus Performance (X) $0.422 > 0.363$ (r -table) and Public Service Quality (Y), $1,000 > 0.368$ (r -table) indicates a strong correlation between Apparatus Performance (X) with the Quality of Public Services (Y). The Apparatus performance (X) positively affects the quality of public services (Y) with a total value of 57.8%. The value of 42.2% is influenced by other factors unexamined. It means that the higher the apparatus performance, the more improved the quality of public services at the Hulonthalangi Subdistrict Office, Gorontalo City.



Keywords: apparatus performance, quality of public services



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4146/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Hulonthalangi

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesedianya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Cendana R. Apuadji
NIM : S2118091
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : KECAMATAN HULONTALANGI KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HULONTALANGI KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 29 Maret 2022
Ketua,

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202

+



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
KANTOR CAMAT HULONTALANGI

Jl. Yos Sudarso Kel. Tenda No. 264 Gorontalo

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/Ekbang-KH/VI/ 195 /2022

Yang bertanda Tangan dibawah dengan ini menerangkan Kepada :

Nama : Cendana R, Apuadji
Jenis Kelamin : Perempuan.
Nim : S2118091
Fakultas : Ilmu Sosial, Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
Program Study : Ilmu Pemerintahan

Bahwa yang Bersangkutan diatas Benar-benar telah melakukan Penelitian dengan judul Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk perlunya.

An. CAMAT HULONTALANGI
Kasie Ekbang

NON-BASALAMA, SE
NIP. 19720115 199311 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 122/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.I.P., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : CENDANA RUSDIN APUADJI
NIM : S2118091
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 29%, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekstrian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin

PAPER NAME

SKRIPSI_S2118091_CENDANA R APUAD
JI_PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERH
ADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KAN

AUTHOR

S2118091 CENDANA R APUADJI

**WORD
COUNT**

7836 Words

CHARACTER COUNT

52545 Characters

**PAGE
COUNT**

46 Pages

FILE SIZE

338.5KB

SUBMISSION DATE

Jun 12, 2022 8:49 PM GMT+8

REPORT DATE

Jun 12, 2022 8:52 PM GMT+8

● 30% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 29% Internet database
- Crossref database
- database1% Submitted Works database
- 8% Publications database
- Crossref Posted Content

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

Summary

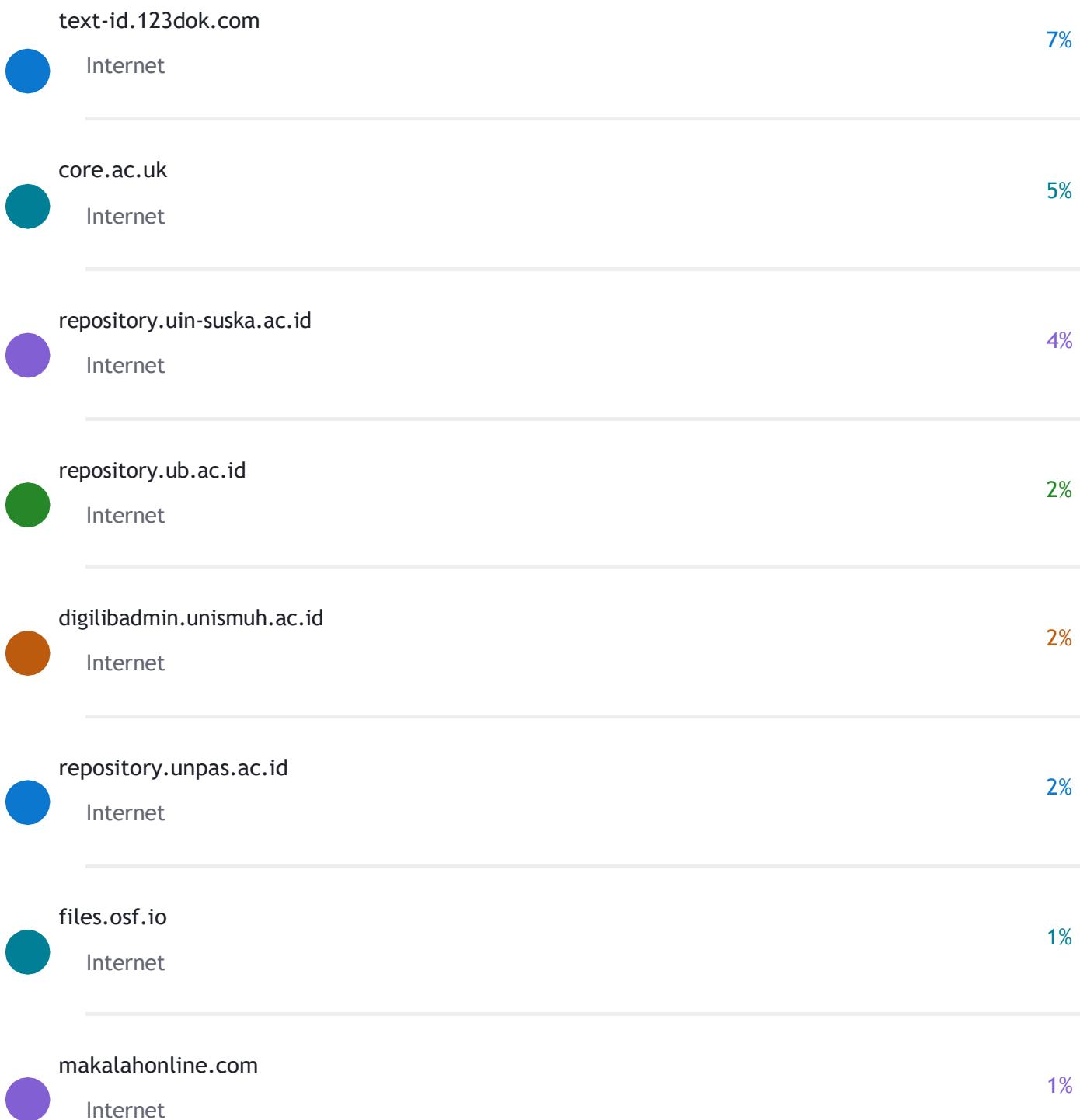
- 30% Overall Similarity
Top sources found in the following database

- 29% Internet database
 - Crossref database
 - Submitted Works database
 -
-

- 8% Publications database
- Crossref Posted Content database 1%

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.



es.scribd.com	<1%
Internet	
id.scribd.com	<1%
Internet	
10 fexdoc.com	<1%
Internet	
11 123dok.com	<1%
Internet	
12 blog.ub.ac.id	<1
Internet	
13 eprints.mdp.ac.id	<1
Internet	
14 scribd.com	<1%
Internet	
15 eprints.iain-surakarta.ac.id	<1%
Internet	
16 repository.usd.ac.id	<1%
Internet	
17 jurnal.dharmawangsa.ac.id	<1%
Internet	
18 Abdurrahman Abdurrahman. "Pengaruh Kinerja Petugas dan Fasilitas ...	<1
Crossref	
19 repositori.usu.ac.id	<1%
Internet	

Sources overview

21

Submitted works

ejournal.unis.ac.id

<1%

22

Internet

