

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI CV MITRA CELULAR PALEMBANG

Hatidah

Politeknik Darussalam, Indonesia
Korespondensi penulis: hatidah.3719@gmail.com

Agung Indriansyah

Politeknik Darussalam, Indonesia

Abstract. *The purpose of this study was to determine the influence of employee performance on service quality at CV Mitra Cellular Palembang. The type of research used in this paper is a quantitative method, namely, a study that explains or describes something and aims to test hypotheses with regard to the causal relationship between the variables studied. While collecting data using the quantitative method. carried out with a survey. From the results of the analysis and discussion, the following results can be obtained: The regression test results in $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Employee). This means that if employee performance (X) is increased by 1 point, it will have an effect on service quality (0.737). Employee Performance Correlation Test (X) is 0.821, meaning that if employee performance is increased, it will result in increased service quality. Whereas the determinant coefficient for employee performance (X) was 0.588, variations in service quality increase and decrease can be explained by the employee performance variable (X) of 58.8%, and visible factors other than the employee performance variable (X) and variables Service Quality (Y) are 41.2%. Based on the hypothesis test (t-test), it is obtained that the calculated t value of the employee performance variable is 7,694 and the t table is 1,694, thus H_0 is rejected and H_a is accepted so that there is an influence between employee performance and service quality improvement.*

Keywords: *Employee Performance, Service Quality, Influence.*

Abstrak. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di CV Mitra Celular Palembang. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variable yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode kuantitatif. dilakukan dengan pendekatan survey. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh hasil sebagai berikut: Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kinerja Pegawai). Ini berarti bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737. Uji korelasi Kinerja Pegawai (X) sebesar 0,821, artinya bila Kinerja Pegawai ditingkatkan maka akan menghasilkan Kualitas Pelayanan meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor di luar

Received Oktober 30, 2022; Revised November 02, 2022; Desember 27, 2022

* Hatidah, hatidah.3719@gmail.com

variabel Kinerja Pegawai (X) dan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 41,2%. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kinerja Pegawai sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kinerja Pegawai dan peningkatan Kualitas Pelayanan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Pengaruh.

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan perekonomian sangat pesat. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya perubahan dalam aspek kehidupan dan semakin majunya pola pikir masyarakat serta semakin kritisnya masyarakat menuntut pelayanan yang optimal. Untuk mengantisipasi pengaruh dan perubahan kemajuan tersebut, maka setiap organisasi harus dapat meningkatkan peran dan kemampuannya di segala aspek dalam mencapai tujuannya. Di samping itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta komunikasi maka diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang tinggi, agar mampu bertahan dan bersaing dalam melaksanakan fungsi dan tugas pokok yang diembannya. Tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki tingkat profesionalitas yang tinggi, sulit diharapkan suatu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Melihat tugas dan fungsi demikian penting dan kompleks, (Hanadya et al., 2022) menjelaskan pegawai dituntut memiliki pengetahuan, kemampuan, dan sikap yang baik dalam pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, yang didukung oleh pegawai yang memiliki kinerja yang baik, kinerja pegawai ini penting artinya, karena melalui kinerja ini akan menghasilkan suatu pelayanan yang prima. Maka dalam hal tersebut peningkatan kualitas sumber daya pegawai menjadi sangat penting perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan, berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Selain itu kinerja pegawai yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Untuk dapat menggerakkan atau mengarahkan dengan tepat sehingga pegawai dapat bekerja lebih efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi, maka unsur manusia dalam organisasi khususnya pegawai atau aparatur pemerintah perlu mendapat perhatian yang serius dari setiap organisasi (Nazili & YUNIAWAN, 2012).

Salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam usaha pencapaian tujuan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai itu sendiri.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Namun, hasil pekerjaan itu sendiri juga menunjukkan kinerja. Menurut (Agus & Fadli, 2022), kinerja adalah “hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus ditunjuk buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Khususnya mengenai masalah kinerja pegawai pada CV Mitra Celular Palembang yang belum sesuai dengan harapan, sehingga berpengaruh pada sebuah hasil yang belum maksimal pada sebuah Kualitas Pelayanannya. Maka dari itu setiap pegawai yang dituntut agar dapat bekerja secara maksimal agar menciptakan kualitas yang maksimal untuk warganya, namun dalam realitanya apa yang diharapkan belum dapat terealisasi, dimana para pegawai kelurahan itu tidak memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi pada sebuah pekerjaan, dalam kaitannya itu dimana seharusnya setiap pegawai yang memiliki sebuah pekerjaan itu tidak bersantai-santai saat jam kerja masih berlangsung apa yang terjadi sudah sangat jelas memang rasa tanggung jawab pada sebuah pekerjaan yang masih lemah, tidak efektifnya pegawai dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan yang diberikan. Namun Pengawasan yang masih lemah yang dilakukan oleh pimpinan juga akan berdampak buruk pada kinerja pegawai. Dari kurang baiknya kinerja pegawai maka akibat yang akan ditimbulkan ialah kualitas pelayanannya yang tidak maksimal yang diberikan pada warganya, dalam kaitannya tersebut kinerja pegawai mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Dari uraian yang ada maka dapat disimpulkan bahwa bila kinerja pegawai itu baik maka akan menghasilkan pelayanan yang maksimal.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh (Wahyudi, 2021) menyatakan bahwa pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan

standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dengan kinerja kelompok. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat keamanan tertentu.

Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai presentasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya perusahaan. Pengertian kinerja menurut (Sutarno et al., 2019), “kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja adalah „hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya”.

Penilaian kinerja mengacu pada suatu system formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi syarat-syarat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian penilaian prestasi adalah merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya (Eliyanti, 2020). Didalam dunia usaha yang berkompetensi secara global perusahaan memerlukan kinerja tinggi. Pada saat yang bersamaan pegawai memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka dimasa yang akan datang. Para pekerja juga ingin mendapatkan umpan yang bersifat positif atas berbagai hal yang mereka lakukan dengan baik, walaupun kenyataannya hasil penilaian prestasi tersebut masih lebih banyak berupa koreksi/kritik.

Pengertian Kualitas Layanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumer*). Menurut (Antonius Djula, 2021) kualitas juga dapat diartikan: “Sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya

perubahan kearah perbaikan terus menerus sehingga dikenal istilah: Q-MATCH (Quality = Meets Agrees Terms and Changes)”.

Peningkatan kualitas adalah tindakan-tindakan yang diambil guna meningkatkan nilai produk melalui peningkatan efektivitas dan efisiensi dari proses dan aktivitas melalui struktur organisasi. Meskipun manajemen kualitas dapat didefinisikan dalam berbagai versi, namun pada dasarnya berfokus pada perbaikan terus menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian manajemen kualitas berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya. Hal ini berarti bahwa manajemen kualitas merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol dan bukan suatu kebetulan belaka. Menurut (Yudiarso & Yusuf, 2021), Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan dan yang meminta dipenuhi pelayanannya.

(Hryono, 2020) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan “RATER” kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep “RATER” juga diterapkan dalam penerapan kualitas layanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya. Konsep “RATER” yang dikemukakan oleh (Ayuningtyas et al., 2021) sebagai berikut: (1) Daya tanggap (Responsiveness), (2) Jaminan (Assurance), (3) Bukti Fisik (Tangible), (4) Empati (Empathy), (5) Keandalan (Reliability). Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas layanan dari keandalan dalam suatu organisasi dapat ditunjukkan keandalan pemberi pelayanan sesuai dengan bentukbentuk karakteristik yang dimiliki oleh pegawai tersebut, sesuai dengan keberadaan organisasi tersebut. (Haris, 2017) Seorang pegawai dapat handal apabila tingkat pengetahuannya digunakan dengan baik dalam memberikan pelayanan yang handal, kemampuan keterampilan yang dimilikinya diterapkan sesuai dengan penguasaan bakat yang terampil, pengalaman kerja mendukung setiap pegawai untuk melaksanakan aktivitas kerjanya secara handal dan penggunaan teknologi menjadi syarat dari setiap pegawai yang handal untuk melakukan berbagai bentuk kreasi kerja untuk memecahkan berbagai permasalahan kerja yang dihadapinya secara handal. Berdasarkan pendapat diatas, pelayanan merupakan sebuah proses kegiatan, oleh sebab itu standar kualitasnya pelayanan pada dasarnya bersifat tak kasat mata dan standar kualitas pelayanan dapat berbeda-beda antara satu orang dengan orang yang lain.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode kuantitatif dilakukan dengan pendekatan survey.

Teknik pengambilan dalam penelitian ini adalah Sampling jenuh (Sugiyono, 2019) yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang,

atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Berdasarkan pendapat tersebut peneliti mengambil keseluruhan dari jumlah pegawai yaitu sebanyak 20 orang yang ada pada CV Mitra Celular Palembang. (Kesumawati et al., 2017) Uji Validitas berhubungan dengan suatu pengujian item-item dalam kuesioner yang akan digunakan. Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi item, yaitu dengan menghitung korelasi antar nilai keseluruhan yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan nilai keseluruhan yang diperoleh atau skor totalnya. Skor total adalah skor yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item pertanyaan (Kesumawati et al., 2017).

Apabila skor item pertanyaan positif dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat pengukuran tersebut mempunyai validitas, dengan asumsi $r_{hitung} > r_{tabel}$. Uji Reliabilitas adalah suatu uji yang menunjukkan sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subyek yang sama. Uji ini hanya dapat dilakukan pada pertanyaan-pertanyaan yang valid saja. Dikatakan andal atau reliable jika 0,6. Koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y, dalam hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono bahwa koefisien korelasi adalah “suatu alat statistik yang dapat digunakan membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel tersebut”.

Berdasarkan koefisien korelasi yang ditemukan kemudian dilakukan pengujian signifikansi untuk melihat hubungan antara dua variabel dengan cara mengkonsultasikan pada table r product moment. Bila nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka hubungan antara dua variabel adalah signifikan. Sedangkan bila nilai r_{hitung} kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka hubungan tersebut tidak signifikan atau hubungan terjadi karena faktor kebetulan. Langkah yang perlu dilakukan adalah mengetahui seberapa besar perubahan variabel Y, apabila variabel X juga berubah dalam satu satuan, dengan analisis regresi didapatkan persamaan regresi baik regresi sederhana maupun regresi ganda. Sejalan dengan itu, menurut Sugiyono dengan menggunakan persamaan regresi, dapat melakukan prediksi besarnya nilai variabel Y bila nilai variabel X telah diketahui. Besarnya perubahan itu ditunjukkan oleh koefisien regresi, yang diberi

symbol “b”. Bila hanya satu variable bebas, garis regresi untuk garis lurus mengikuti persamaan garis lurus atau persamaan regresi sederhana. Koefisien regresi, batas antara hubungan x dan y dapat dinyatakan dua kemungkinan. Kemungkinan x dan y dependen sempurna atau x dan y independen sempurna. Variabel x dan y dianggap berasosiasi secara statistik bila hubungannya terdapat diantara kedua batas tersebut.

HASIL DAN DISKUSI

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

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk masing-masing variabel diketahui bahwa Nilai reliabilitas pada variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.951 atau sebesar 95.1% dengan demikian nilai reliabilitas alpha pada variabel Kinerja Pegawai $> 60\%$, artinya bahwa variabel Kinerja Pegawai berada pada kondisi reliabel atau variable Kinerja Pegawai memiliki nilai keterandalan. Untuk variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai reliabilitas sebesar 0.879 atau 87.9%, sehingga variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai reliabilitas $> 60\%$. Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai keterandalan. Uji Koefisien Regresi. Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 8.939 menunjukan bahwa hasil penilaian atas Kualitas Pelayanan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 8.939. Nilai regresi Kinerja Pegawai (b) sebesar 0.737 menunjukan adanya kontribusi positif dihasilkan oleh Kinerja Pegawai, artinya bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan sebesar 1point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737.

Uji Koefisien Korelasi (r). Nilai korelasi sebesar 0.821 atau 82,1% dengan demikian terdapat hubungan positif antar variabel, artinya bila Kinerja Pegawai (X) ditingkatkan maka secara langsung akan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Uji Koefisien Penentu (KD). Dari hasil uji koefisien penentu melalui SPSS[®] 17.00 Nilai Koefisien determinan (Rsquare) Kinerja Pegawai (X) sebesar 0.588 atau 58,8% dengan demikian variasi peningkatan dan penurunan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan

oleh variabel Kinerja Pegawai (X) sebesar 58,8% sehingga faktor-faktor diluar kedua variabel sebesar 41,2%. Uji Hipotesis (Uji t). Nilai thitung 7.694 sedangkan ttabel sebesar 1.694 dengan demikian thitung $7.694 > ttabel\ 1.694$ sehingga (H_0) Ditolak dan (H_a) diterima artinya ada hubungan antara Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. Probabilitas hasil penelitian diketahui sebesar 0.000 sedangkan nilai ditetapkan sebesar 5% karena nilai probabilitas dibawah nilai alpha maka variabel Kinerja Pegawai Signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan, artinya variabel Kinerja Pegawai dapat dijadikan parameter dalam menentukan peningkatan Kualitas Pelayanan.

KESIMPULAN

Dari analisis diatas sebelumnya, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

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

Berdasarkan dengan yang dirumuskan dari kesimpulan dengan temuan penulis maka dapat di berikan saran sebagai berikut: (a) Dengan melihat analisis yang menunjukan dimensi-dimensi kinerja pegawai bahwa berjalan secara optimal sehingga tingkat kualitas pelayanan secara maksimal. Oleh karena itu disarankan agar meningkatkan lagi rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap pegawai dan memperbaiki hubungan komunikasi serta koordinasi antar sesama pegawai kelurahan. (b)

Selain kinerja pegawai, agar kualitas pelayanan dapat dicapai, disarankan agar dilakukan pemberian sanksi atau hukuman agar ditingkatkan untuk kemajuan organisasi kedepannya. (c) Selain peningkatan dari pegawai, peran masyarakat juga ikut turut serta dalam kemajuan organisasi tersebut maka disarankan agar masyarakat dapat bersikap lebih tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A., & Fadli, Y. (2022). Disclosure : Journal of Accounting and Finance Pengaruh Profitabilitas (ROA) dan Leverage (DER) Terhadap Nilai Perusahaan (Tobin ' s Q) dengan Corporate Social Responsibility (CSR) Sebagai Variabel Intervening. *Journal Of Accounting and Finance*, 2(1), 17–38. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29240/disclosure.v2i1.4531>
- Antonius Djula, W. (2021). Pengaruh the Big Five Model Personality Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Mappi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6), 785–794. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.642>
- Ayuningtyas, O. P., Edy, I. C., & Marsono, S. (2021). *The Effect of System Service Quality on Individual Taxpayer Satisfaction (Study on Solo Destination Tax Online Payments) Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Perorangan (Studi Pada Pembayaran Online Pajak Solo Destination)*. 8(2), 168–176. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.36587/exc.v8i2.1095>
- Eliyanti. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Wajo. In *Universitas Muhammadiyah Makassar* (Vol. 1, Issue 1, pp. 1–171). <http://etd.eprints.ums.ac.id/14871/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cell.2017.12.025%0Ahttp://www.depkes.go.id/resources/download/info-terkini/hasil-risikesdas-2018.pdf%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/%0Ahttp://jukeunila.com/wp-content/uploads/2016/12/Dea>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Haris, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan di PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 19(2), 135–151. <https://doi.org/DOI:10.23917/dayasaing.v19i2.5513>
- Hryono, K. (2020). *Budaya Organisasi, Pemberdayaan Dan Engagement Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Biro Umum Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia* (pp. 255–265). <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/semnas-ps/article/view/16887>

- Kesumawati, N., Retta, A. M., & Sari, N. (2017). Pengantar Statistika Penelitian. Depok: Rajawali Pers.
- Nazili, I., & YUNIAWAN, A. (2012). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan PT Garuda Indonesia Kota Semarang)*. UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed.). Alfabeta.
- Sutarno, S., Yenny, Y., Supriyanto, S., Anggraini, D., & Umar, Z. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bintang Jaya Abadi. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 4(2).
- Wahyudi, I. (2021). *Pengaruh Penerapan Sistem Penilaian Kinerja Berbasis e-Kinerja Dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Struktural Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pemerintah Kabupaten Bondowoso)*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.
- Yudiarso, A. W., & Yusuf, M. (2021). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Perawat pada RSM Ahmad Dahlan Kediri. *Al-Hikmah: Jurnal Kependidikan Dan Syariah*, 27–41. <https://doi.org/10.35794/jpekd.12790.18.2.2019>