

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR LURAH
DI KECAMATAN JAMBI TIMUR KOTA JAMBI**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (SI) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Batanghari Jambi**

OLEH:

NAMA : QEVHIN HERMANDO

NIM 1900861201192

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BATANGHARI
JAMBI
2023**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

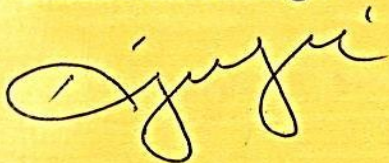
Dengan ini komisi Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa Skripsi sebagai berikut:

Nama : Qevhin Hermando
NIM : 1900861201192
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi

Telah memenuhi persyaratan dan layak untuk diuji pada ujian skripsi dan komprehensif sesuai dengan prosedur yang berlaku pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

Jambi, Agustus 2023

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Sayid Syekh, M.Si

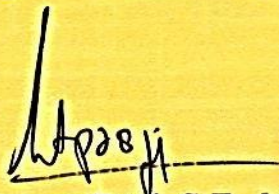
Dosen Pembimbing II



Andri Yandi, S.E., M.M

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen





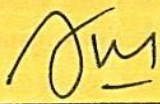
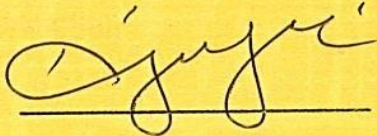
Hana Tamara Putri, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian Skripsi diangkat oleh Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Batanghari Jambi Pada:

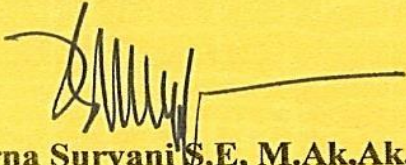
Hari : Jum'at
Tanggal : 04 Agustus 2023
Jam : 14.00 – 16.00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari

PANITIA PENGUJI


NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1. Sakinah, SE, MM	Ketua	
2. Andri Yandi, SE, MM	Sekretaris	
3. Ubaidillah, SE, MM	Penguji Utama	
4. Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si	Anggota	

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Batanghari


Dr. Hj Arna Suryani S.E, M.Ak,Ak,CA.CMA

Ketua Program
Studi Manajemen


Hana Tamara Putri, SE, MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qevhin Hermando
NIM : 1900861201192
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si dan Andri Yandi, S.E., M.M
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan asli dari saya sendiri, bahwa data-data yang saya cantumkan pada skripsi ini adalah benar bukan hasil rekayasa, bahwa skripsi ini adalah karya orisinil bukan hasil plagiat orang atau diupahkan pada pihak lain. Jika terdapat karya atau pemikiran orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Unbari. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Jambi. Agustus 2023



Qevhin Hermando

NIM. 1900861201192

ABSTRAK

Qevhin Hermando/1900861201192/ Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi /Pembimbing 1. Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si dan 2. Andri Yandi, S.E., M.M

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur, serta mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah responden 40 pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Kecamatan Jambi Timur memiliki luas wilayah sebesar 15,74 km² yang terdiri dari 9 kelurahan dengan 192 RT (Rukun Tetangga) dan masing-masing kelurahan dipimpin oleh seorang lurah. Jumlah penduduk di Kecamatan Jambi Timur pada tahun 2022 sebanyak 66.896 jiwa, dimana jumlah penduduk paling banyak ada di Kelurahan Talang Banjar yaitu 14.121 jiwa dan jumlah penduduk paling sedikit ada di Kelurahan Sulanjana yaitu 3.614 jiwa. Kecamatan Jambi Timur juga memiliki sarana dan prasarana sosial berupa fasilitas pendidikan, kesehatan dan keagamaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata dari variabel kualitas pelayanan pada pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebesar 157 dan berada pada kategori baik, sedangkan kinerja pegawai memiliki nilai rata-rata sebesar 166 dan berada pada kategori tinggi. Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dalam penelitian ini sebesar 3,885 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,024 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($P < 0,005$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kinerja akan semakin meningkat.

ABSTRACT

Qevhin Hermando/1900861201192/ The Influence of the Quality of Administrative Service on the Performance of Village Head Office Employees in the Jambi Timur District Jambi City /Pembimbing 1. Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si dan 2. Andri Yandi, S.E., M.M

The purpose of this study is to determine and analyze the quality of administrative service and the performance of kelurahan office employees, as well as to analyze the effect of the quality of administrative service on the kelurahan office employees in Jambi Timur District Jambi City.

The research method used is field research with a quantitative approach. The data collected are primary and secondary data by collecting data using a questionnaire. Sampling used a simple random sampling technique with a total of 40 respondents from the kelurahan office in Jambi Timur District. Data analysis used simple linear regression analysis.

Jambi Timur District has an area of 15,74 km² which consists of 9 villages with 12 RT and each village is headed by a lurah. The total population in the Jambi Timur District in 2022 is 66.896 people, where the largest population is in the Talang Banjar Village as 14.121 people and the smallest population is in the Sulanjana Village as 3.614 people. Jambi Timur District also has social facilities and infrastructure in the form of health and religious education facilities.

The results showed that the average of the service quality variables for kelurahan office Jambi Timur District was 157 and was in the good category, while employee performance has an average value of 166 and in the high category. The result of simple linear regressions analysis show that the calculated t value in this study was 3,885 and the t table value was 2,024, while the significance value was 0,000 ($P < 0,05$). This indicates that the quality of service has a significant effect on the performance of the kelurahan office employees in the Jambi Timur district.

The conclusion from this study is that administrative services affect the performance of kelurahan office employees in the Jambi Timur district, Jambi city, where the better the quality of service, the performance will increase.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.

Skripsi ini saya persembahkan untuk Kedua Orangtuaku dan keluargaku terimakasih atas segala doa, kasih sayang dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih telah menjadi orangtua dan keluarga yang hebat, sehingga selalu mendukung apapun yang penulis lakukan.

Special untukmu, skripsi ini aku hadiahkan untuk orang yang paling penting dan istimewa dalam hidupku yaitu kamu AMIE ANGGITA SAPUTRI S. KOM kamu adalah sosok terbaik dan terhebat yang pernah aku temui. Terimakasih banyak atas pembelajaran, doamu, waktumu, usahamu, ketulusanmu, kasih sayangmu dan keikhlasan serta kegigihanmu dalam prosesku ini. Dalam pencapaianku untuk berada diposisi ini dan mendapatkan gelar yang sangat luar biasa ini, terima kasih sayangku. Terimakasih sudah mau ikut berproses sejak awal sampai detik ini. Betapa beruntungnya aku bisa bertemu denganmu di jalan hidupku dan prosesku. Pasanganku yang tanpa henti selalu memberiku support dan motivasi dalam hal terbaik dan juga positif, kamu adalah hadiah yang diberikan tuhan kepadaku yang paling indah yang pernah aku dapatkan. Senang sekali bisa memilikimu dan ikut hadir dalam perjalanan hidupku.

I love you bby, stay with me and achieve all our dreams and goals <3.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini sudah banyak pihak yang membantu dan memberikan dukungan, baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan rasa terimakasih yang sangat mendalam terutama kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Herri, S.E., M.B.A selaku Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Dr. Hj. Arna Suryani, S.E.,M.Ak,Ak,CA, CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
3. Hana Tamara Putri, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
4. Dr. H. Saiyid Syekh, M.Si Pembimbing I yang telah memberikan saran, nasihat dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Andri Yandi, S.E., M.M Pembimbing II yang telah memberikan saran, nasihat dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan dan telah banyak membantu penulis dalam bidang keadministrasian.
7. Kepada Bapak Lurah dan seluruh staff karyawan di kantor kelurahan rajawali kecamatan jambi timur terima kasih atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan

memperoleh informasi yang diperlukan selama proses penulisan penelitian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Jambi, 4 Agustus 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Manajemen	9
2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan Administrasi	13
2.1.4. Kinerja Pegawai	16
2.1.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai	24
2.2. Kerangka Pemikiran	24
2.3. Hipotesis	25
2.4. Metode Penelitian	26
2.4.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	26
2.4.2. Jenis dan Sumber Data.....	26
2.4.3. Metode Pengumpulan Data.....	27

2.4.4. Populasi dan Sampel.....	28
2.4.5. Metode Analisis Data.....	29
2.4.6. Operasional Variabel	34

BAB III DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Kondisi Geografi Kecamatan Jambi Timur.....	37
3.2. Kondisi Pemerintahan Kecamatan Jambi Timur	38
3.3. Kondisi Demografi Kecamatan Jambi Timur.....	39
3.4. Kondisi Sosial Kecamatan Jambi Timur	39
3.5. Susunan Organisasi.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	42
4.1.1. Deskripsi Umum Responden Penelitian	42
4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.1.3. Hasil Deskripsi Data	46
4.1.4. Uji Hipotesis	55
4.2. Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan.....	59
1.2. Saran	59

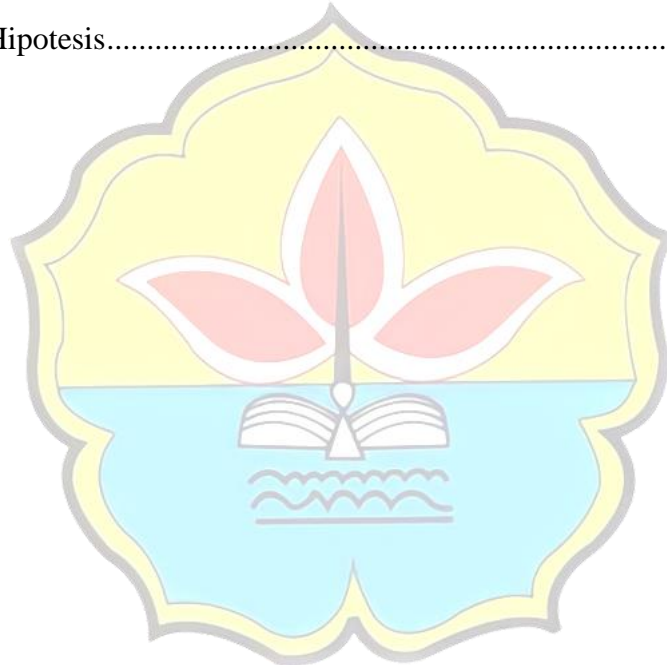
DAFTAR PUSTAKA	60
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	62
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jenis Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan di Kecamatan Jambi Timur	3
1.2. Penyelesaian Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Kecamatan Jambi Timur.....	5
1.3. Realisasi Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kecamatan Jambi Timur	6
2.1. Populasi Penelitian.....	28
2.2. Sampel Penelitian	29
2.3. Bobot Nilai Skala Likert	31
2.4. Rentang Pengklasifikasian Variabel	33
2.5. Operasional Variabel	34
3.1. Luas Wilayah Berdasarkan Kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022	37
3.2. Daftar Nama Lurah dan Jumlah RT di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022	38
3.3. Jumlah Penduduk di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022.....	39
3.4. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sosial di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022	40
4.1. Umur Responden Penelitian	42
4.2. Pendidikan Responden Penelitian.....	42
4.3. Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	43
4.4. Masa Kerja Responden Penelitian	43
4.5. Hasil Uji Validitas	44
4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Tangibel</i> (berwujud).....	47
4.8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Reliability</i> (keandalan) ..47	
4.9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Responsivines</i> (ketanggapan)	48
4.10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Assurance</i> (jaminan)	49

4.11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	49
4.12. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.13. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Quality</i>	51
4.14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Quantity</i>	51
4.15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Timelines</i>	52
4.16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Cost effectiveness</i>	53
4.17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebutuhan Supervisi	53
4.18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator <i>Interpersonal impact</i>	54
4.19. Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai	54
4.20. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.21. Nilai Koefisien Determinasi	56
4.22. Hasil Uji Hipotesis	57



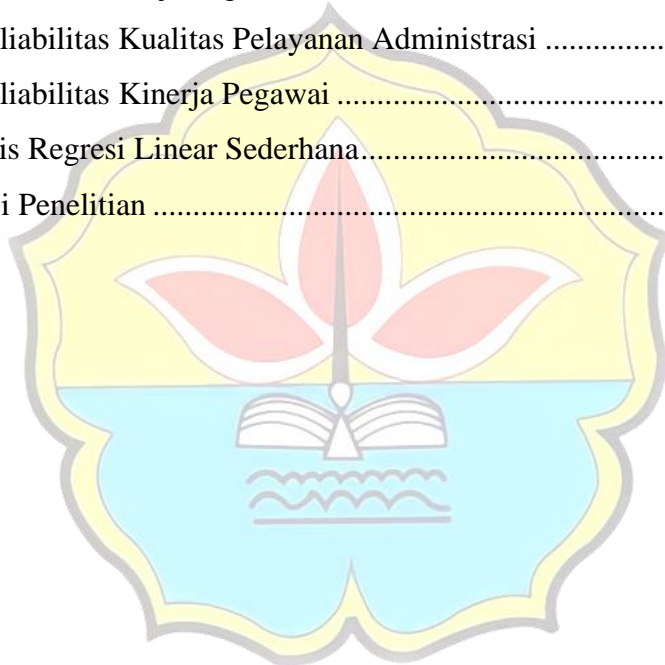
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Kerangka Pemikiran	25
3.1. Struktur Organisasi Kecamatan Jambi Timur.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian.....	62
2. Identitas Responden	66
3. Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi	68
4. Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Kinerja Pegawai	70
5. Hasil Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan	72
6. Hasil Perhitungan Skor Kinerja Pegawai.....	73
7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi	74
8. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai	75
9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi	77
10. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	78
11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
12. Dokumentasi Penelitian	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik dalam bentuk layanan sipil maupun layanan publik yang artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki pada setiap orang, baik secara individual maupun kelompok (Parawansa, 2015).

Upaya mewujudkan pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terhadap warga negaranya. Eksistensi pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur belaka, tetapi juga untuk lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bahkan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan (Sinambela, 2015).

Terlaksananya urusan pemerintahan terutama tercapainya suatu pelayanan publik yang baik sangat didukung dengan adanya aparatur negara sebagai garis depan yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang andal serta mampu melaksanakan keseluruhan penyelenggaraan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dengan efisien, efektif, dan terpadu, yang didukung oleh aparat negara yang profesional, bertanggung jawab, dan berkeadilan. Aparatur sipil

negara merupakan salah satu aset utama dari suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi, dimana kualitas dari sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan (Barata, 2013).

Guna memberikan pelayanan yang prima, maka diperlukan sumber daya manusia yang memadai, terampil dan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2016) Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan dengan kata lain hasil kerja dalam suatu organisasi yang dicapai pegawai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam periode waktu tertentu.

Salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan adalah Kantor Kelurahan, seperti kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi. Kecamatan Jambi Timur memiliki 9 kelurahan yaitu Kelurahan Budiman, Kasang, Kasang Jaya, Rajawali, Sejinjang, Sulanjana, Talang Banjar, Tanjung Pinang dan Tanjung Sari. Masing-masing kantor kelurahan ini dipimpin oleh seorang Lurah yang dibantu oleh beberapa staf, dimana rata-rata jumlah pegawai kantor lurah di Kecamatan Jambi Timur ini adalah 12-15 orang per kantor. Selanjutnya masing-masing kantor Kelurahan ini melakukan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi. Layanan administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan dan penrrbitan dokumen dan data kependudukan dan usaha. Adapun bentuk-bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan di Kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Jenis Pelayanan Administrasi Kantor Kelurahan di Kecamatan Jambi Timur

No	Jenis Layanan Administrasi Kependudukan	Tugas Kelurahan
1	Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)	Memberikan Surat Pengantar
2	Akta Kematian	Memberikan Surat Pengantar
3	Akta Kelahiran	Memberikan Surat Pengantar
4	Layanan Pencatatan Perkawinan	Memberikan Surat Pengantar
5	Layanan Akta Perceraian	Memberikan Surat Pengantar
6	Layanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	Memberikan Surat Pengantar
7	Layanan Pembuuatan dan perubahan KTP Elektronik	Memberikan Surat Pengantar
8	Layanan Surat Keterangan Tempat tinggal Orang Asing	Memberikan Surat Pengantar
9	Keterangan Pindah Antar Kota/Kabupaten/Provinsi	Memberikan Surat Pengantar
10	Surat izin usaha dan lain-lain	Memberikan Surat Pengantar

Sumber : Data Layanan di Kantor Kelurahan Rajawali

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa ada 10 jenis layanan administrasi yang dapat dilakukan di kantor kelurahan. Dari 10 jenis layanan administrasi tersebut, maka tugas dari pemerintah kantor kelurahan adalah memberikan surat pengantar bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan maupun usaha tersebut. Akan tetapi, justru ditemui beberapa permasalahan mengenai kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi tersebut.

Permasalahannya adalah mengenai waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan masih belum maksimal. Hal ini mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Hal ini terjadi ketika ada masyarakat yang membutuhkan

pelayanan untuk membuat surat pengantar nikah ke KUA melalui RT setempat. Setelah RT membuat surat pengantar untuk meminta tanda tangan dan surat keterangan selanjutnya dari Lurah, maka harus menunggu lebih dari 2 hari dengan alasan Lurah sedang tidak berada di tempat atau sedang ada pekerjaan lain. Padahal untuk memberikan surat keterangan dan tanda tangan tidak perlu waktu lama karena pemerintah desa tentu sudah memiliki salinan file mengenai surat pengantar nikah ke KUA.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan pelayanan yang sedikit lebih lambat karena pegawai kantor desa tidak masuk sesuai jadwal kerjanya. Misal jam operasional Kantor kelurahan yang seharusnya pukul 07.30 WIB, tetapi pegawai ada yang datang pukul 08.00 WIB dan ada pula yang datang pukul 09.00 WIB. Bahkan sebelum jam istirahat siang, tepatnya ketika pukul 11.00 WIB ada beberapa pegawai yang sudah meninggalkan kantor dan akan kembali masuk sekitar pukul 13.30 WIB. Padahal pukul 15.00 WIB Kantor kelurahan sudah tutup kembali. Hal ini tentu akan mempengaruhi kinerja pegawai Kantor kelurahan dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun realisasi dan target penyelesaian pelayanan administrasi di beberapa kantor kelurahan Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penyelesaian Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Kecamatan
Jambi Timur

No	Jenis Layanan Administrasi	Target Penyelesaian	Realisasi Penyelesaian	%
1	Pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA)	2 hari	3 hari	66,66
2	Akta Kematian	2 hari	3 hari	66,66
3	Akta Kelahiran	2 hari	2 hari	100
4	Layanan Pencatatan Perkawinan	1 hari	1 hari	100
5	Layanan Akta Perceraian	2 hari	3 hari	66,66
6	Layanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	1 hari	2 hari	50,00
7	Layanan Pembuatan dan perubahan KTP Elektronik	1 hari	2 hari	50,00
8	Layanan Surat Keterangan Tempat tinggal Orang Asing	2 hari	3 hari	66,66
9	Keterangan Pindah Antar Kota/Kabupaten/Provinsi	2 hari	3 hari	66,66
10	Surat izin usaha dan lain-lain	2 hari	2 hari	100
Rata-Rata				73,33

Sumber : Hasil Observasi Awal

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelayanan administrasi melebihi target waktu yang telah ditentukan. Dari permasalahan tersebut, maka diindikasikan adanya permasalahan pada kinerja pegawai di kantor kelurahan. Hal ini dikarenakan disaat kinerja pegawai baik, maka seharusnya pelayanan administrasi di kantor kelurahan ini juga akan selesai tepat waktu. Oleh karena itu, perlu diketahui pencapaian kinerja pegawai di kantor kelurahan Kecamatan Jambi Timur dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.3
Realisasi Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan
Kecamatan Jambi Timur

No	Program/Kegiatan	Target (%)	Realisasi (%)	%
1	Meningkatkan pelayanan publik	100	80,00	80,00
2	Penerbitan Administrasi kependudukan (E-KTP, KK, Akta kelahiran, akta cerai, akta kematian)	100	60,00	75,00
3	Penerbitan surat domisili dan surat pindah	100	75,00	88,24
4	Layanan Pencatatan Perkawinan	100	70,00	87,50
5	Penerbitan izin usaha	100	80,00	100,00
6	Kehadiran	100	70,00	71,43
Rata-Rata				83,47

Sumber : Hasil Observasi Awal

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa realisasi kinerja pegawai sebesar 83,47% dan beberapa program atau kegiatan realisasinya belum mencapai target, terutama kegiatan dan program dalam penerbitan pelayanan administrasi, seperti pelayanan penerbitan surat pengantar untuk E-KTP, KK dan lain sebagainya. Hal ini menandakan bahwa kinerja pegawai mengalami permasalahan dan akhirnya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi yang ada di kantor kelurahan Kecamatan Jambi Timur.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan membutuhkan waktu yang lama.
- 2) Pegawai yang tidak tepat waktu dalam bekerja.
- 3) Pegawai sering datang dan pulang kantor tidak sesuai dengan waktunya.
- 4) Pencapaian realisasi kinerja dan pelayanan administrasi di kantor kelurahan tidak mencapai target.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi?
- 2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- 1) Mengetahui dan mendeskripsikan gambaran kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

- 2) Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

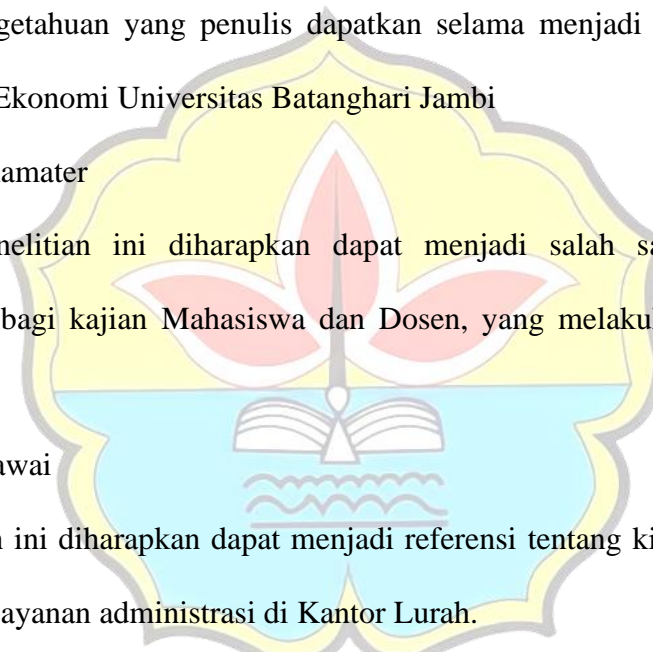
Kegunaan penelitian ini bagi penulis yaitu untuk dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi bagi kajian Mahasiswa dan Dosen, yang melakukan penelitian sejenis.

3. Bagi Pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tentang kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Lurah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENELITIAN

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Manajemen

Secara etimologis, manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata “*manus*” yang berarti tangan dan “*agree*” yang berarti melakukan. Selanjutnya dalam bahasa inggris, manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mngelola, serta dalam bahsa arab, manajemen identic dengan kata “*dabbara, yudabbiru, tadbiiran*” yang berarti mengarahkan, mengelola, melaksanakan, menjalankan, mengatur, dan mengurus (Jahari, 2013).

Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (goals) secara efektif dan efesien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal. Istilah manajemen, terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman (Griffin, 2014).

Manajemen sarana pembelajaran dapat dilakukan dengan menggunakan fungsi manajerial yang mengandung unsur POAC (*Planning,*

Organizing, Act and Controlling). Adapun fungsi manajerial dalam kegiatan pembelajaran sebagai berikut (Griffin, 2014):

1. *Planning* (Perencanaan),

Perencanaan adalah pemilih fakta dan penghubungan faka-fakta serta pembuatan dan penggunaan pemikiran-pemikiran atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah penentuan, pengelompokkan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penepatan orang-orang, terhadap kegiatan-kegiatan ini penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3. *Actuating* (Pengarahan atau Penggerakan)

Pengarahan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan adalah pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana.

Menurut Destria (2015) manajemen adalah upaya perencanaan, pengkoordinasian dan pengontrolan sumberdaya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Pada dasarnya manajemen diarahkan secara langsung pada penggunaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Penggunaan sumber daya organisasi tersebut dilakukan untuk mencapai sasaran dan kinerja yang lebih tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun non profit.

Menurut Safroni (2012) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengenalan upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sumberdaya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Handoko (2015) manajemen merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha anggota organisasi dan sumber daya manusia yang ditetapkan. Selanjutnya manajemen dibagi menjadi beberapa bidang, seperti:

13. Manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu bidang manajemen yang secara khusus membahas mengenai aspek sumber daya manusia.
14. Manajemen operasional dan produksi merupakan serangkaian kegiatan yang membuat barang dan jasa melalui perubahan dari masuk menjadi keluar.
15. Manajemen pemasaran merupakan proses penyampaian barang dan jasa terhadap target atau konsumen melalui mekanisme pasar.

2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Sedarmayanti (2017) manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan sumber daya manusia, dimana pada pengambilan keputusan didasarkan pada informasi kebutuhan kompetensi jabatan dan kompetensi individu untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Kasmir (2018) manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai peutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.

Menurut Mangkunegara (2017) manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya pengertian SDM dapat dibedakan menjadi dua yaitu SDM secara makro dan SDM secara mikro. SDM secara makro merupakan semua manusia sebagai penduduk suatu Negara atau dalam suatu batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan. Sedangkan SDM dalam arti mikro adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Manusia sebagai tenaga kerja merupakan inti atau menjadi asset setiap perusahaan,

karena manusialah yang akan menentukan peranan sumber daya lainnya yang diikutsertakan dalam proses produksi.

Menurut Rivai (2011) fungsi dari manajemen sumberdaya manusia sama halnya seperti fungsi manajemen, yaitu:

1. Fungsi Manajerial, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.
2. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia, yang meliputi pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.

menurut Nitisemito (2010) manajemen sumberdaya manusia memiliki 2 fungsi umum, yaitu fungsi secara mikro dan fungsi secara makro. Fungsi manajemen sumberdaya manusia secara makro adalah fungsi-fungsi pokok manajemen umum seperti fungsi manajerial. Sedangkan fungsi manajemen sumberdaya manusia secara mikro adalah fungsi-fungsi sumberdaya manusia secara fungsi operasional.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu demi mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Administrasi

2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional (Nurdin, 2019).

Pada dasarnya pelayanan administrasi berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan oleh organ pemerintahan (Nurdin, 2019). Menurut Fadhila (2012) pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”, artinya bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya (Mahmudi, 2010).

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah

memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting (Surjadi, 2012). Sementara itu, pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public. Pada dasarnya kualitas pelayanan administrasi adalah baik buruknya kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai. Contohnya seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan atas suatu barang dan lain sebagainya (Nurdin, 2019).

Berdasarkan hal tersebut maka yang dimaksud dengan pelayanan administrasi adalah pelayanan publik yang dilakukan oleh organ pemerintah dalam bidang keadministrasian.

2.1.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas.

Berdasarkan teori dari Zeitham yang dikutip dari Nurdin (2019) penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, meliputi:

1. *Tangibel* (berwujud) dengan indikator:
 - 1) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - 2) Kemudahan akses dan peralatan yang memadai.
2. *Reliability* (keandalan) dengan indikator:
 - 1) Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan
 - 2) Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
3. *Responsivines* (ketanggapan) dengan indikator:
 - 1) Merespon setiap pemohon layanan
 - 2) Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
4. *Assurance* (jaminan) dengan indikator:
 - 1) Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - 2) Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati) dengan indikator:
 - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon layanan.
 - 2) Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

2.1.4. Kinerja Pegawai

2.1.4.1. Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Mathis dan Jackson (2016) Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan dengan kata lain hasil kerja dalam suatu organisasi yang dicapai pegawai dengan wewenang dan

tanggung jawab dalam periode waktu tertentu. Sementara itu menurut Wirawan (2012) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu potensi dalam waktu tertentu.

Menurut Saiyid Syekh (2019) kinerja sebagai hasil usaha seseorang yang memiliki kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja perorangan mempunyai hubungan yang erat dengan kinerja lembaga atau perusahaan. Dengan kata lain, kinerja seseorang tinggi apabila dia mempunyai keahlian yang tinggi.

Menurut Rivai (2005) pengertian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Sedangkan menurut Robbins (2017) kinerja merupakan perbandingan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Amstrong (2018) bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Mangkunegara (2005) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Huseno (2016) menyebutkan bahwa kinerja pegawai adalah perbandingan antara hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa teori di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas sesuai wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan dalam periode waktu tertentu. Kinerja mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Suatu kinerja yang baik dapat dilihat dari segi kuantitas, yaitu berapa banyak jumlah hasil kerja yang telah dihasilkan dan kualitas yaitu tingkat baik atau buruk hasil kerja seseorang yang dihasilkan.

2.1.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mathis dan Jackson (2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Menurut Handoko (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Motivasi merupakan faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja lebih giat untuk memenuhi kebutuhan mereka.
2. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan.

3. Tingkat stress yaitu suatu kondisi ketengangan yang mempengaruhi emosi dan proses berpikir seseorang.
4. Kondisi pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, meliputi tempat dan fasilitas ruang kerja.
5. Sistem kompensasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan, dikarenakan kompensasi sesuatu yang diterima karyawan sebagai bentuk jasa untuk kerja mereka.
6. Desain kerja yaitu fungsi penetapan kegiatan-kegiatan kerja seseorang secara organisasioanal.

Mangkunegara (2010) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

1. Faktor kemampuan.

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Menurut Gibson (2017) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja :

1. Faktor individu : kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Menurut Amstrong (2018) adalah sebagai berikut:

2. Faktor individu (*personal factors*). Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dll.
3. Faktor kepemimpinan (*leadership factors*). Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer, atau ketua kelompok kerja.
4. Faktor kelompok/rekan kerja (*team factors*). Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
5. Faktor sistem (*system factors*). Faktor sistem berkaitan dengan sistem/metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
6. Faktor situasi (*contextual/situational factors*). Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

Menurut Steers (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

4. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
5. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan tarafpengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
6. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.

Menurut McCormick dan Tiffin (2010) menjelaskan bahwa terdapat dua variabel yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Variabel individu

Variabel individu terdiri dari pengalaman, pendidikan, jenis kelamin, umur, motivasi, keadaan fisik, kepribadian.

2. Variabel situasional

Variabel situasional menyangkut dua faktor yaitu:

- 1) Faktor sosial dan organisasi, meliputi: kebijakan, jenis latihan dan pengalaman, sistem upah serta lingkungan sosial
- 2) Faktor fisik dan pekerjaan, meliputi: metode kerja, pengaturan dan kondisi, perlengkapan kerja, pengaturan ruang kerja, kebisingan, penyinaran dan temperatur.

2.1.4.2. Indikator Kinerja Pegawai

Berdasarkan metode tersebut, maka menurut teori Bernardin dan Russel ada enam kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu (Huseno, 2016):

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauhmana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan.
3. *Timelines*, merupakan lamanya suatu kegiatan diselesaikan pada waktu tertentu.
4. *Cost effectiveness*, merupakan besarnya penggunaan sumberdaya organisasi untuk mencapai hasil yang maksimal.
5. *Supervise* merupakan kebutuhan karyawan memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.
6. *Interpersonal impact*, merupakan kemampuan karyawan untuk harga diri, nama baik dan kemampuan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

Menurut Kaswan ada 6 indikator utama yang digunakan dalam menilai kinerja yaitu (Kaswan, 2012):

1. Kualitas

Seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi kegiatan yang dikehendaki oleh aktivitas suatu usaha

2. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan atau hasil yang diproduksi pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimumkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.

4. Efektifitas biaya

Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi (misalnya manusia, moters, teknologi bahan) dimaksimumkan dalam pengertian memperoleh keuntungan atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya.

5. Kebutuhan untuk supervise

Seberapa jauh atau tidak seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawas atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

6. Dampak interpersonal

Seberapa jauh atau baik karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik dan kerja sama antar sesama karyawan dan bawahan yang ada ditempat kerja.

Penilaian kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini dilakukan dari persepsi manajemen yaitu dari sisi aktivitas organisasi pemerintah dan para pegawai dalam memberikan pelayanan, karena pegawai yang merasa puas diharapkan akan memberikan pelayanan yang berkualitas. Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan yang berbeda-beda

bentuk dan tujuannya sehingga pelayanan public yang dilakukan juga ada beberapa macam.

2.1.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Suharno dkk (2020) kualitas pelayanan administrasi berhubungan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan merubah kebiasaan buruk dalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi.

Menurut Santhi dan Hartati (2018) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan wujud nyata pelayanan sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pegawai. Menurut Mangkunegara (2010) kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja, sehingga setiap pegawai pemerintah dituntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanannya agar kinerja yang dihasilkan juga semakin baik.

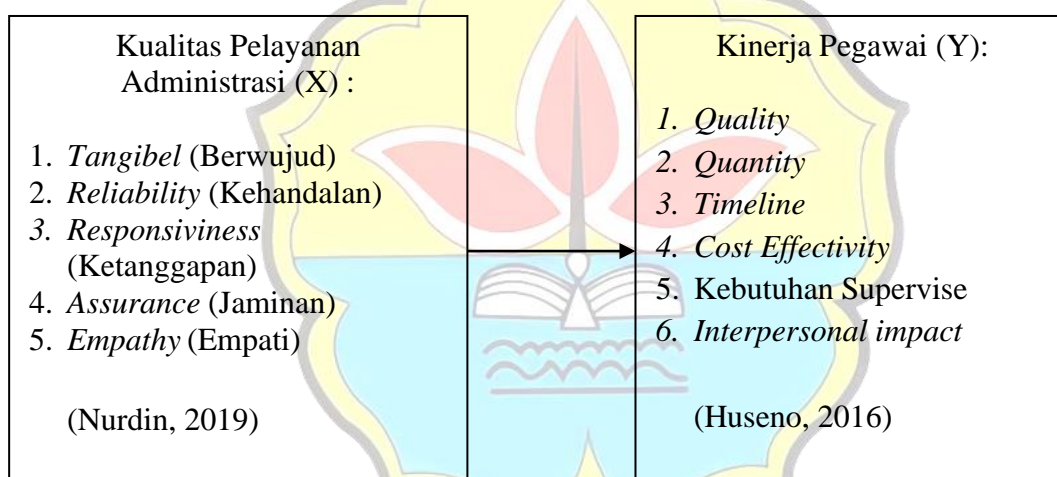
2.2. Kerangka Pemikiran

Mengacu dari teori sebelumnya dijelaskan oleh Nurdin (2019) bahwa pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public. Pada dasarnya kualitas pelayanan administrasi adalah baik buruknya kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh

seorang pegawai. Pada hal ini kualitas pelayanan diukur berdasarkan 5 indikator yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

Selain kualitas pelayanan penelitian ini juga membahas mengenai kinerja pegawai. Menurut Huseno (2016) menyebutkan bahwa kinerja pegawai adalah perbandingan antara hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Ada 5 indikator yang digunakan ada 6 yaitu *quality*, *quantity*, *timeline*, *cost effectivity*, kebtuuhan supervise dan *interpersonal impact*.

Berdasarkan hal tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambaran. 1.1 Kerangka Pemikiran

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris. Hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Diduga kualitas pelayanan administrasi kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi berada pada kategori baik, serta kinerja

Pegawai pada kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi berada pada kategori tinggi.

2. Diduga kualitas pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

2.4. Metode Penelitian

2.4.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu metode kuantitatif dimana metode kuantitatif gunanya adalah untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dapat bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Metode kuantitatif artinya penelitian yang dilakukan untuk menentukan ada tidaknya hubungan yang menyangkut antara hubungan aspek-aspek yang diteliti dengan menggunakan koefisien korelasi statistik, untuk membandingkan hasil pengukuran dua data atau lebih variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan antara variabel-variabel yang menjadi aspek penelitian (Sugiyono, 2017).

2.4.2. Jenis dan Sumber Data

2.4.2.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

- 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi strategi pemasaran (produk, harga, promosi dan tempat) dan keputusan pembelian.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari studi dokumen dan penelitian-penelitian terdahulu sebagai data pendukung.

2.4.2.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi.

2.4.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Guna mengumpulkan data penelitian, maka peneliti menggunakan angket dan dokumentasi antara lain sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara (angket tertutup) memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pada penelitian ini, angket diberikan kepada pegawai Kantor Kelurahan Rajawali Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi yang menjadi sampel.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini dokumentasi yang digunakan yaitu merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian dan memperoleh data dari tempat penelitian meliputi karya-karya monumental dari seseorang serta mendapatkan data mengenai sejarah singkat tentang Kelurahan Rajawali.

2.4.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi dengan jumlah sebagai berikut:

Tabel 2.1.
Populasi Penelitian

No	Kelurahan	Jumlah Pegawai
1	Budiman	13
2	Kasang	13
3	Kasang Jaya	14
4	Rajawali	13
5	Sejinjang	15
6	Sulanjana	13
7	Talang Banjar	14
8	Tanjung Pinang	12
9	Tanjung Sari	13
	Jumlah	120

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa populasi dalam penelitian ini berjumlah 120 pegawai yang ada di 9 kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur. Setelah

mengetahui jumlah populasi, maka selanjutnya adalah tahap penentuan sampel. Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.

Berdasarkan hal tersebut, maka penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *simple random sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel secara acak sederhana, sehingga seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Berdasarkan hal tersebut, maka secara acak sederhana terpilih 3 kantor kelurahan yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2.
Sampel Penelitian

No	Kelurahan	Jumlah Pegawai
1	Budiman	13
2	Rajawali	13
3	Talang Banjar	14
	Jumlah	40

Dari tabel 2.2. menunjukkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 orang yang terdiri dari 13 pegawai di kantor Kelurahan Budiman, 13 pegawai di kantor Kelurahan Rajawali dan 14 pegawai di kantor Kelurahan Talang Banjar.

2.4.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan, diantaranya adalah:

2.4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuisioner. Suatu instrument pengukuran dikatakan valid apabila instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan harapan. Pengujian validitas instrument menggunakan perhitungan korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total yang dikenal menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Suharsimi, 2013).

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum(X)^2 - (\sum X)^2)(n\sum(Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

X = Skor pertanyaan tertentu

Y = Skor total

XY = Skor pertanyaan tertentu dikaitkan skor total

N = Jumlah responden untuk uji coba

r = Korelasi product moment

Pengambilan keputusan validitas instrument dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator dinyatakan valid dan begitu pula sebaliknya (Ghazali, 2009).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjuk oleh instrument pengukur. Guna menguji tingkat reliabilitas digunakan rumus Cronbach's Alpha (Husain, 2002):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_1^2 = varians total

2.4.4.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bagian dari analisis data yang mempelajari tentang cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah untuk dipahami.

Analisis deskriptif hanya digunakan untuk menguraikan mengenai suatu fakta atau fenomena. Data deskriptif menampilkan karakteristik umum mengenai jawaban responden terhadap kuisiner yang diberikan. Kuisiner berisi pernyataan yang diajukan oleh peneliti dengan menggunakan skala likert dengan kategori penilaian sebagai berikut:

Tabel 2.3.
Bobot Nilai Skala Likert

Simbol	Kategori	Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

1. Penentuan Rentang Kelas

Penentuan rentang kelas digunakan untuk mengetahui kategori kinerja pegawai Kantor Kelurahan Rajawali Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi dengan rumus rentang kelas sebagai berikut:

Penentuan rentang skala

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Dimana :

RS : Rentang skala

M : Jumlah sampel

N : Jumlah alternatif jawaban intern

Berdasarkan persamaan tersebut, maka hitungan rentang kelas dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$RS = \frac{40(5 - 1)}{5} = 32$$

Penentuan rentang skor

Rentang skor terendah = n x skor terendah

$$= 40 \times 1$$

$$= 40$$

Rentang skor tertinggi = n x skor tertinggi

$$= 40 \times 5$$

$$= 200$$

Karena skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1- 5, maka katagori pengklasifikasian untuk variable kinerja dan kualitas pelayanan administrasi terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.4.

Rentang Pengklasifikasian Variabel

Variabel	Rentang Penilaian	Klasifikasi
Kualitas pelayanan administrasi	40-71	Sangat Tidak Baik
	72-103	Tidak Baik
	104-135	Sedang
	136-167	Baik
	168-200	Sangat Baik
	40-71	Sangat Rendah
	72-103	Rendah

Kinerja Pegawai	104-135	Sedang
	136-167	Tinggi
	168-200	Sangat Tinggi

2. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan administrasi terhadap kinerja pegawai di kantor Lurah Rajawali digunakan metode statistic dengan menggunakan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan :

- Y = Kinerja pegawai
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- X = Kualitas pelayanan administrasi
- e = Standar error

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Guna mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai

Adjusted R Square (R^2). Nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dipilihnya *Adjusted R Square* agar data tidak bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka *R square* pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis t Statistik

Uji t adalah pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan administrasi (X) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t yang diperoleh dari hasil uji statistic dengan nilai t yang terdapat pada tabel distribusi dengan syarat:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel kualitas pelayanan administrasi (X) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel kualitas pelayanan administrasi (X) secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).

2.4.5.Operasional Variabel

Adapun operasional variabel yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

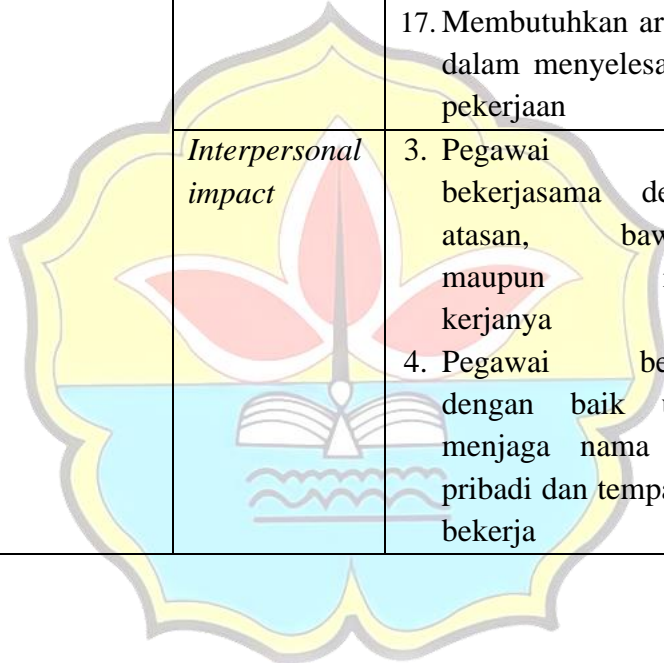
Tabel 2.5.

Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Kualitas Pelayanan Administrasi (X)	Kualitas pelayanan administrasi adalah baik buruknya	<i>Tangibel</i> (berwujud)	1. Kemudahan dalam proses pelayanan 2. Kemudahan akses dan peralatan yang memadai	Ordinal

	kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai (Nurdin, 2019)	<i>Reliability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan 	Ordinal
		<i>Responsivines</i> (ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pemohon layanan 2. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. 	Ordinal
		<i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 	Ordinal
		<i>Empathy</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pemohon layanan. 2. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif 	Ordinal
Kinerja Pegawai (Y)	kinerja pegawai adalah perbandingan antara hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dengan standar kerja yang telah ditetapkan (Huseno, 2016)	<i>Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan 2. Hasil kerja terselesaikan dengan baik 	Ordinal
		<i>Quantity</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai target 2. Kinerja yang dihasilkan sesuai dengan standar kinerja 	Ordinal
		<i>Timelines</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai batas waktu yang ditetapkan 2. Pegawai selalu tepat waktu dalam 	Ordinal

			menyelesaikan pekerjaan	
		<i>Cost effectiveness</i>	1. Pegawai dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan 2. Pegawai dapat melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	Ordinal
		Kebutuhan supervise	16. Pegawai siap bekerja dalam pengawasan 17. Membutuhkan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal
		<i>Interpersonal impact</i>	3. Pegawai dapat bekerjasama dengan atasan, bawahan maupun rekan kerjanya 4. Pegawai bekerja dengan baik untuk menjaga nama baik pribadi dan tempat bekerja	Ordinal



BAB III

DESKRIPSI UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Kondisi Geografi Kecamatan Jambi Timur

Kecamatan Jambi Timur merupakan salah satu kecamatan di Kota Jambi yang terletak di tengah-tengah wilayah Kota Jambi dengan ketinggian rata-rata 10 meter dari permukaan laut. Kecamatan ini memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Utara berbatasan dengan Sungai Batanghari.
- 2) Selatan berbatasan dengan Kecamatan Jambi Selatan.
- 3) Timur berbatasan dengan Kabupaten Muaro Jambi.
- 4) Barat berbatasan dengan Kecamatan Jambi Pasar.

Keadaan wilayah Kecamatan Jambi Timur datar dan sedikit berbukit serta beriklim tropis dengan luas wilayah sebesar 15,74 km² yang terdiri dari 9 kelurahan dengan luas wilayah masing-masing kelurahan sebagai berikut (BPS, 2022):

Tabel 3.1.
Luas Wilayah Berdasarkan Kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022

No	Kelurahan	Luas Wilayah (Km²)	Persentase
-----------	------------------	--------------------------------------	-------------------

1	Budiman	0,63	4%
2	Kasang	1,64	10,42%
3	Kasang Jaya	1,78	11,31%
4	Rajawali	0,32	2,03%
5	Sejinjang	7,88	50,08%
6	Sulanjana	0,45	2,85%
7	Talang Banjar	1,35	8,58%
8	Tanjung Pinang	0,95	6,03%
9	Tanjung Sari	0,74	4,70%
	Jumlah	15,74	100%

Sumber : BPS (2022)

Berdasarkan luas wilayah, maka kelurahan yang memiliki luas wilayah paling tinggi adalah Kelurahan Sejinjang yaitu 7,88 km² atau sekitar 50,08% dari total luas wilayah Kecamatan Jambi Timur. Sementara itu, wilayah dengan luas paling sempit adalah Kelurahan Rajawali dengan luas 0,32 km² atau sebesar 2,03% dari luas wilayah Kecamatan Jambi Timur.

3.2. Kondisi Pemerintahan Kecamatan Jambi Timur

Berdasarkan kondisi pemerintahannya, maka Kecamatan Jambi Timur berdiri sejak tahun 1960 dan telah mengalami pergantian camat sebanyak 16 kali dan saat ini yang menjabat sebagai camat Jambi Timur adalah Rahmad Sugiharto, S.STP. Adapun jumlah pegawai di kantor camat Jambi Timur sebanyak 11 orang.

Selanjutnya Kecamatan Jambi Timur terdiri dari 9 kelurahan dengan 192 RT (Rukun Tetangga) dan masing-masing kelurahan dipimpin oleh seorang lurah. Adapun daftar nama lurah dan jumlah RT di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Daftar Nama Lurah dan Jumlah RT di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022

No	Kelurahan	Nama Lurah	Jumlah RT
1	Budiman	Suryadi, S.H	20
2	Kasang	Novri Indra, S.P	13
3	Kasang Jaya	Toni, S.Pd.I	15
4	Rajawali	Purwanto, S.E	25

5	Sejinjang	Sagap Ali Solihin, S.E	10
6	Sulanjana	Husin, S.E	16
7	Talang Banjar	Lufi Ardian, S.Kom	35
8	Tanjung Pinang	Hamdan	33
9	Tanjung Sari	Dadan Sulaiman, S.E	25

Sumber : BPS (2022)

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa kelurahan dengan jumlah RT terbanyak adalah kelurahan Talang Banjar yaitu 35 RT yang dipimpin oleh lurah Lufi Ardian, S.Kom. Sementara itu, jumlah RT paling sedikit adalah Kelurahan Sejinjang yaitu 10 RT yang dipimpin oleh Sagap Ali Solihin, S.E.

3.3. Kondisi Demografi Kecamatan Jambi Timur

Kondisi demografi ini merupakan kondisi kependudukan yang ada di Kecamatan Jambi Timur, dimana kondisi demografi dilihat berdasarkan jumlah penduduk, kepadatan penduduk dan lain sebagainya. Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Jambi Timur berdasarkan kelurahan sebagai berikut:

Tabel 3.3.
Jumlah Penduduk di Kecamatan Jambi Timur Tahun 2022

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km ²)
1	Budiman	4.481	7
2	Kasang	5.510	3
3	Kasang Jaya	6.811	4
4	Rajawali	7.455	23
5	Sejinjang	4.393	557
6	Sulanjana	3.614	8031
7	Talang Banjar	14.121	10
8	Tanjung Pinang	12.061	13
9	Tanjung Sari	8.450	11.419
	Jumlah	66.896	

Sumber : BPS (2022)

Jumlah penduduk di Kecamatan Jambi Timur pada tahun 2022 sebanyak 66.896 jiwa, dimana jumlah penduduk paling banyak ada di Kelurahan Talang Banjar yaitu 14.121 jiwa dan jumlah penduduk paling sedikit ada di Kelurahan Sulanjana yaitu 3.614 jiwa.

3.4. Kondisi Sosial Kecamatan Jambi Timur

Kondisi sosial ini merupakan kondisi ketersediaan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Jambi Timur. Kondisi sosial ini dilihat berdasarkan jumlah ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan, kesehatan dan keagamaan. Adapun kondisi sosial Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 3.4.
Ketersediaan Sarana dan Prasarana Sosial di Kecamatan Jambi Timur
Tahun 2022

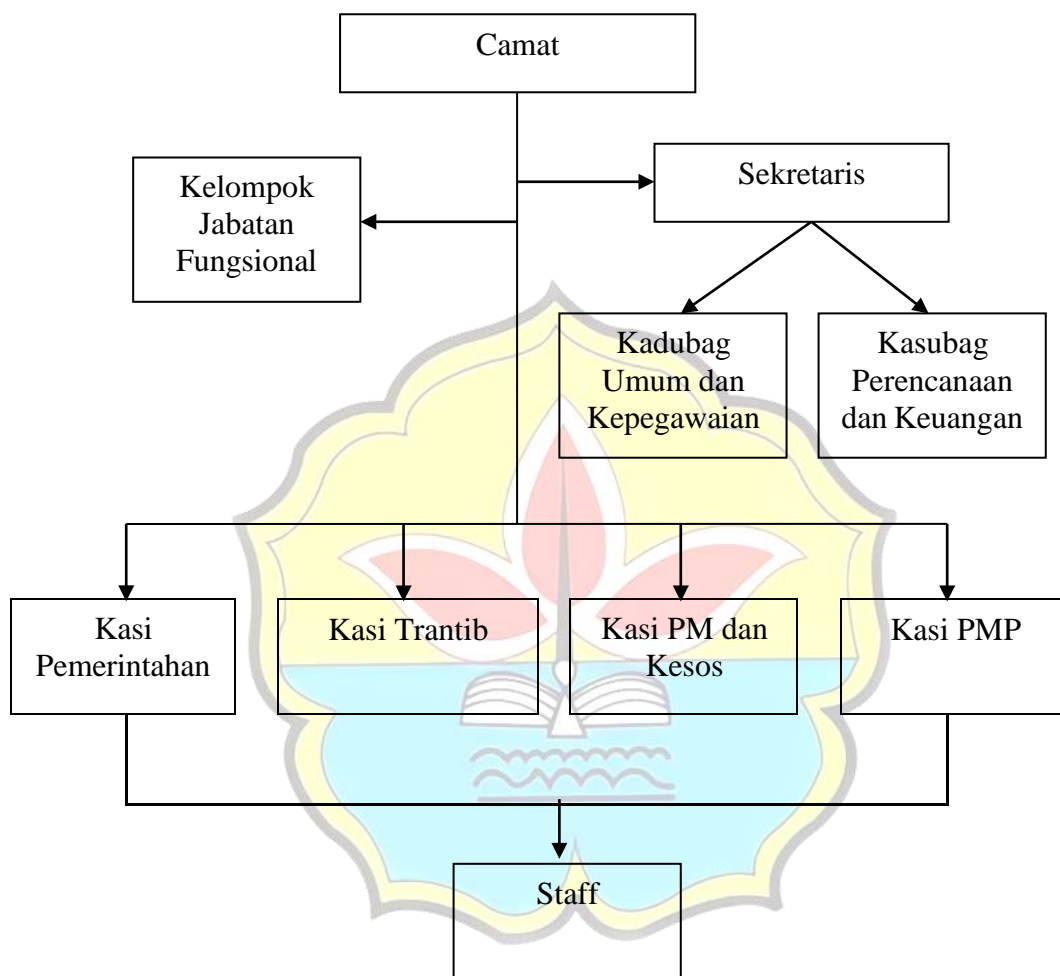
No	Fasilitas	Jumlah
1	SD/MI	12
2	SMP/MTs	8
3	SMA/SMK/MA	13
4	Perguruan Tinggi	2
5	Rumah Sakit	2
6	Poliklinik	5
7	Puskesmas	2
8	Apotik	5
9	Masjid	34
10	Musholla	44
11	Gereja	7
12	Pura	1
13	Vihara	4

Sumber : BPS (2022)

Keberadaan sarana dan prasarana sosial di Kecamatan Jambi Timur ini tentu dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kebutuhan sosialnya sehingga dapat tercapai kesejahteraan hidup yang baik.

3.5. Susunan Organisasi Kecamatan Jambi Timur

Susunan organisasi ini merupakan struktur keorganisasian yang ada di Kecamatan Jambi Timur, dimana setiap struktur diisi oleh pegawai sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Adapun susunan organisasi di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Kecamatan Jambi Timur

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Umum Responden Penelitian

Deskripsi umum responden penelitian ini adalah gambaran umum mengenai pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur yang dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Deskripsi umum ini meliputi umur responden, pendidikan, jenis kelamin dan masa kerja. Berdasarkan hal tersebut, maka gambaran responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Umur Responden

Umur responden adalah usia pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur pada saat penelitian ini dilakukan. Adapun umur responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Umur Responden Penelitian

No	Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	26-31	7	17,50
2	32-37	4	10,00
3	38-43	9	22,50
4	44-49	12	30,00
5	51-56	6	15,00
6	57-62	2	5,00
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data Diolah (2023)

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa kisaran umur responden dalam penelitian ini adalah 26-62 tahun. Paling banyak responden berumur 44-49 tahun dengan jumlah 12 orang (30%) dan paling sedikit berumur 57-62 tahun dengan jumlah 2 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur masih berada dalam kisaran usia produktif.

2. Pendidikan Responden

Pendidikan responden ini adalah pendidikan formal yang pernah diikuti oleh pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 4.2.
Pendidikan Responden Penelitian

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA	15	37,50
2	Diploma	6	15,00
3	Sarjana	19	47,50
	Jumlah	40	100,00

Sumber : *Data Diolah (2023)*

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 19 orang (47,50%) pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur memiliki latar belakang pendidikan Sarjana, sedangkan 6 orang (15%) pegawai memiliki latar belakang pendidikan Diploma, dan 15 orang (37,50%) memiliki latar belakang pendidikan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur memiliki latar belakang pendidikan yang cukup tinggi.

3. Jenis Kelamin Responden

Adapun jenis kelamin pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Jenis Kelamin Responden Penelitian

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	17	42,50
2	Perempuan	23	57,50
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data Diolah (2023)

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa sebanyak 23 orang (57,50%) pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berjenis kelamin perempuan, sedangkan 17 orang (42,50%) pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berjenis kelamin laki-laki.

4. Masa Kerja Responden

Masa kerja ini adalah lamanya responden bekerja di kantor kelurahan yang ada di Kecamatan Jambi Timur. Adapun masa kerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Masa Kerja Responden Penelitian

No	Masa Kerja (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	7-8	20	50,00
2	9-10	15	37,50
3	12-14	4	10,00
4	15-16	1	2,50
	Jumlah	40	100,00

Sumber : Data Diolah (2023)

Masa kerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berkisar antara 7-16 tahun, dimana paling banyak pegawai memiliki masa kerja selama 7-8 tahun dengan jumlah 20 orang (50%) dan paling sedikit memiliki masa kerja 15-16 tahun dengan jumlah 1 orang (2,50%).

4.1.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kualitas instrument penelitian dengan hasil sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan suatu alat ukur (instrumen) dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{xy}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,694	Valid
	2	0,844	Valid
	3	0,770	Valid
	4	0,468	Valid
	5	0,527	Valid
	6	0,473	Valid
	7	0,411	Valid
	8	0,431	Valid
	9	0,615	Valid
	10	0,749	Valid
Kinerja Pegawai	1	0,556	Valid
	2	0,723	Valid
	3	0,416	Valid
	4	0,487	Valid
	5	0,480	Valid
	6	0,434	Valid
	7	0,669	Valid
	8	0,482	Valid
	9	0,456	Valid
	10	0,352	Valid
	11	0,568	Valid
	12	0,721	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r_{xy} dari seluruh item pernyataan yang terdiri dari 10 item pernyataan tentang kualitas pelayanan dan 12 item pernyataan tentang kinerja pegawai lebih besar dari nilai r_{tabel} yaitu 0,3120 ($r_{hitung} > r_{tabel}$) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keakuratan dari setiap item atau instrumen pertanyaan yang diberikan. Hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.6.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Cronbach's Alpha	Status
1	Kualitas pelayanan (X)	0,774	Reliabel
2	Kinerja pegawai (Y)	0,645	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa item kualitas pelayanan memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,774 dan item kinerja pegawai memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,645. Nilai tersebut lebih besar dari 0,6 ($\alpha > 0,6$) sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan dari penelitian ini adalah reliabel atau terpercaya sebagai alat pengumpul data.

4.1.3. Hasil Deskripsi Data

Deskripsi data ini digunakan untuk menggambarkan hasil penelitian mengenai variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan hasil sebagai berikut:

A. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Varibael kualitas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator dengan setiap indikatornya terdiri dari 2 pernyataan dengan tanggapan respondennya terdiri dari 5 kategori yaitu kategori sangat tidak setuju dengan skor 1, tidak setuju dengan skor 2, netral memiliki skor 3, setuju memiliki skor 4 dan sangat setuju memiliki skor 5. Adapun hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan per indikator akan disajikan satu per satu sebagai berikut:

1. Indikator *Tangibel* (berwujud)

Indikator *tangibel* (berwujud) pada penelitian ini terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Tangibel* (berwujud)

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	<i>Tangibel</i> (berwujud)	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki prosedur yang mudah	182	Sangat baik
		Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki akses dan peralatan yang memadai	159	Baik
Jumlah			170	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator pelayanan *tangible* (berwujud) dari pernyataan dari pernyataan pelayanan administrasi di kantor ini memiliki prosedur yang mudah memiliki skor 182 dan berada pada kategori sangat baik, sedangkan pernyataan pelayanan administrasi di kantor ini memiliki akses dan peralatan yang memadai memiliki skor 159 dan berada pada kategori baik.

2. Indikator *Reliability* (keandalan)

Indikator *Reliability* (keandalan) terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Reliability* (keandalan)

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat	163	Baik
		Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat	142	Baik
Jumlah			153	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator kedua yaitu *reliability* (keandalan) dari pernyataan Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat memiliki skor 163 dan pernyataan Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat memiliki skor 142, sehingga kedua pernyataan berada pada kategori baik.

3. Indikator *Responsivines* (ketanggapan)

Indikator *Responsivines* (ketanggapan) terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.9.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Responsivines* (ketanggapan)

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
3	<i>Responsivines</i> (ketanggapan)	Pegawai merespon dengan cepat setiap ada yang membutuhkan pelayanan administasi	159	Baik
		Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat	148	Baik
Jumlah			154	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator *Responsivines* (ketanggapan) memiliki 2 pernyataan yaitu pegawai merespon dengan cepat setiap ada yang membutuhkan pelayanan administasi memiliki skor 159 dan pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat memiliki skor 148, sehingga kedua pernyataan berada pada kategori baik.

4. Indikator *Assurance* (jaminan)

Indikator *Assurance* (jaminan) terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.10.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Assurance (jaminan)

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
4	Assurance (jaminan)	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas	148	Baik
		Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas	147	Baik
Jumlah			157	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Berikutnya kualitas pelayanan juga diukur berdasarkan indikator Assurance (jaminan) dengan pernyataan Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas memiliki skor 148 dan Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas memiliki skor 147, sehingga kedua pernyataan berada pada kategori baik.

5. Indikator *Empathy* (Empati)

Indikator *Empathy* (Empati) terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 4.11.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Empathy (Empati)

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
5	Empathy (Empati)	Pegawai di kantor ini mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan administrasi dibanding kepentingan pribadi	153	Baik
		Melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif	169	Sangat baik
Jumlah			161	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator terakhir adalah *Empathy* (Empati) memiliki pernyataan Pegawai di kantor ini mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan administrasi dibanding kepentingan pribadi memiliki skor 153 dan berada pada kategori baik, sedangkan pernyataan melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif memiliki skor 169 dan berada pada kategori sangat baik.

Dari seluruh indikator tersebut, maka secara lebih ringkas hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dari pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 4.12.
Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Skor	Keterangan
1	<i>Tangibel</i> (berwujud)	170	Sangat baik
2	<i>Reliability</i> (keandalan)	153	Baik
3	<i>Responsivines</i> (ketanggapan)	154	Baik
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	148	Baik
5	<i>Empathy</i> (Empati)	161	Baik
	Rata-Rata	157	Baik

Sumber : Data Diolah (2023)

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kualitas pelayanan administrasi pada pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebesar 157. Hal ini berarti kualitas pelayanan pada pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada pada kategori baik. Artinya pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sudah mampu melakukan pelayanan dengan berwujud, keandalan, tanggap, mendapat jaminan dan memiliki empati.

B. Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

Variabel kinerja pegawai dalam penelitian ini terdiri dari 6 indikator, dimana setiap indikator terdiri dari 2 pernyataan dengan 5 kategori yaitu kategori sangat tidak setuju dengan skor 1, tidak setuju dengan skor 2, netral memiliki skor 3, setuju memiliki skor 4 dan sangat setuju memiliki skor 5. Adapun hasil

tanggapan responden dari masing-masing indikator kinerja pegawai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Indikator *Quality*

Indikator *quality* terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Quality*

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	<i>Quality</i>	Pegawai memiliki hasil kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan	178	Sangat tinggi
		Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik	171	Sangat tinggi
Jumlah			175	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Pada indikator *quality* memiliki 2 pernyataan yaitu pegawai memiliki hasil kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dengan skor 178 dan pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik dengan skor 171, sehingga kedua pernyataan berada pada kategori sangat tinggi.

2. Indikator *Quantity*

Indikator *quantity* terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Quantity*

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
2	<i>Quantity</i>	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai target	160	Tinggi
		Kinerja yang dihasilkan sesuai dengan standar kinerja	162	Tinggi
Jumlah			161	Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator *quantity* juga memiliki 2 pernyataan yang berada pada kategori tinggi yaitu pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai target dengan skor 160 dan kinerja yang dihasilkan sesuai dengan standar kinerja memiliki skor 162.

3. Indikator *Timelines*

Indikator *timelines* terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Timelines*

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
3	<i>Timelines</i>	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai batas waktu yang ditetapkan	136	Tinggi
		Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	132	Sedang
Jumlah			134	Sedang

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator *timesline* terdiri dari Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai batas waktu yang ditetapkan memiliki skor 136 berada pada kategori tinggi dan pernyataan Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki skor 132 dan berada pada kategori sedang.

4. Indikator *Cost effectiveness*

Indikator *cost effectiveness* terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Cost effectiveness*

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
4	<i>Cost effectiveness</i>	Pegawai dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan	160	Tinggi
		Pegawai dapat melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	158	Tinggi
Jumlah			159	Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Selanjutnya indikator *Cost effectiveness* memiliki pernyataan Pegawai dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan dengan skor 160 dan pegawai dapat melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki 158, sehingga keduanya berada dalam kategori tinggi.

5. Indikator Kebutuhan Supervisi

Indikator kebutuhan supervisi terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.17.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebutuhan Supervisi

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
5	<i>Kebutuhan supervise</i>	Pegawai siap bekerja dalam pengawasan	193	Sangat tinggi
		Pegawai membutuhkan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan	195	Sangat tinggi
Jumlah			194	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator kebutuhan *supervise* memiliki kategori sangat tinggi dengan pernyataan Pegawai siap bekerja dalam pengawasan memiliki skor 193 dan

Pegawai membutuhkan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan memiliki skor 195.

6. *Kebutuhan Interpersonal impact*

Indikator *Interpersonal Impact* terdiri dari 2 pernyataan dengan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.18.
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Interpersonal impact*

No	Indikator	Pernyataan	Skor	Keterangan
6	<i>Interpersonal impact</i>	Pegawai dapat bekerjasama dengan atasan, bawahan maupun rekan kerjanya	170	Sangat tinggi
		Pegawai bekerja dengan baik untuk menjaga nama baik pribadi dan tempat bekerja	175	Sangat tinggi
Jumlah			173	Sangat Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Indikator *Interpersonal impact* terdiri dari Pegawai dapat bekerjasama dengan atasan, bawahan maupun rekan kerjanya dengan skor 170 dan Pegawai bekerja dengan baik untuk menjaga nama baik pribadi dan tempat bekerja dengan skor 175, sehingga sama-sama berada pada kategori sangat tinggi.

Dari seluruh indikator tersebut, maka hasil tanggapan responden terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebagai berikut:

Tabel 4.19.
Hasil Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai

No	Indikator	Skor	Keterangan
1	<i>Quality</i>	175	Sangat tinggi
2	<i>Quantity</i>	161	Tinggi
3	<i>Timeline</i>	134	Sedang
4	<i>Cost effectiveness</i>	159	Tinggi
5	Kebutuhan supervise	194	Sangat tinggi
6	<i>Interpersonal impact</i>	173	Sangat tinggi
	Rata-Rata	166	Tinggi

Sumber : Data Diolah (2023)

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki nilai rata-rata sebesar 166 dan berada pada kategori tinggi. Artinya pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada dalam kategori tinggi, dimana pegawai sudah mampu melakukan kinerja sesuai dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan supervise dan *interpersonal impact*.

4.1.4. Uji Hipotesis

Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan hasil sebagai berikut:

1. Regresi Linear Sederhana

Analisis statistic yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai (Y) kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur. Hasil dari analisis regresi linear sederhana dari penelitian ini sebagai berikut.

Tabel 4.20.
Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	41.493	2.126		19.521	.000
Kualitas pelayanan	.207	.053	.533	3.885	.000

a. Dependent Variable: kinerja
Sumber : *Data Diolah (2023)*

Berdasarkan Tabel 4.9 maka persamaan regresi yang terbentuk dari penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 41,493 + 0,207X$$

Selanjutnya interpretasi dari persamaan regresi tersebut ssebagai berikut:

- 1) Konstanta memiliki nilai koefisien regresi positif dengan nilai sebesar 41,493, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka kinerja pegawai akan meningkat sebesar 41,493.
- 2) Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 0,207. Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur juga akan meningkat sebesar 0,207.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Adapun nilai koefisien determinasi dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.21.
Nilai Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 ^a	.284	.265	1.045

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber : Data Diolah (2023)

Tabel 4.21. menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,284 yang artinya kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur sebesar 28,4% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 71,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

3. Uji Hipotesis t Statistik

Uji hipotesis t statistic digunakan untuk mengetahui nilai t_{hitung} dan nilai signifikansi dari hasil penelitian. Adapun hasil uji hipotesis t statistic dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.22.
Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	19.521	.000
Kualitas pelayanan	3.885	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber : *Data Diolah (2023)*

Dari hasil analisis regresi linear sederhana pada Tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} dalam penelitian ini sebesar 3,885 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,024 ($t_{hitung} > t_{tabel}$), sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($P < 0,005$). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur.

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada dalam kategori baik, sedangkan kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada dalam kategori tinggi. Selanjutnya hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada dalam kategori, dimana semakin tinggi kualitas pelayanan maka kinerja pegawai juga akan semakin meningkat. Namun semakin rendah kualitas pelayanan maka kinerja pegawai juga akan semakin menurun.

Kondisi ini dikarenakan ketika pegawai menerima pelayanan yang baik wujud nyata pelayanan sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pegawai. Hasil penelitian ini sesuai hasil penelitian Santhi dan Hartati (2018) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja

pegawai. Selanjutnya penelitian Suharno dkk (2020) kualitas pelayanan administrasi berhubungan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dikarenakan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja akan membentuk pola kerja yang baik. Memiliki kinerja yang baik akan merubah kebiasaan buruk dalam bekerja yang berdampak terhadap citra organisasi.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran kualitas pelayanan administrasi kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur berada pada kategori baik dan kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi berada pada kategori tinggi.
2. Kualitas pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi, dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kinerja akan semakin meningkat.

6.2. Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada pegawai kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi agar terus melakukan kinerja dengan baik, sehingga dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan publik dengan baik pula.
2. Diharapkan kepada kantor kelurahan di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi agar terus memberikan pelayanan administrasi yang baik, sehingga kinerja semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M. 2018. *Personnel Management Praticce*. Fourth Edition. Kogan page limited London.
- Gibson, J. L, Ivancevich , J. M, & Donnelly , J. Jr (2017). *Organisasi dan Manajemen : Perilaku, Struktur, dan Proses*. Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga
- Griffin, R.W. 2014. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, H. 2013. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE
- Huseno, T. 2016. *Kinerja Pegawai*, Malang: Media Nusa Creativ.
- Jahari, J. 2013. *Manajemen, Teori, Strategi dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kaswan. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*, Jakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, A.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L. Dan Jackson, Jhon H. 2016. *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Jakarta: Salemba.
- Mc Cormick, Ej dan Tiffin. 2010. *Industrial Psycologi*. New Delhi: Prentice hall. Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Nitisemito, A.S. 2010. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Parawansa, K.I. 2015. *Memimpin Melayani*, Bandung: Nuansa Cendikia.
- Pasolong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, 2005. *Pengaruh Sifat Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Robbins, Stephen. 2017. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-10, Cet 11. Jakarta: PT Index
- Safroni, L. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Saiyid Syekh. 2019. Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Tungkal Ilir Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Manajemen dan Sains*. 4 (1) : 102-110.
- Santhi, N.H dan W. Hartati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan (Studi Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*. 5 (1) : 1-14.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Steers, M. Richard. 2018. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno., M.S.H. Elmas dan S. Priantono. 2020. Pengaruh kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo). *Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. 8 (2) : 60-67.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian

PERMOHONAN KUISIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan Mengajukan Kuisioner

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Sdr. Responden

di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penelitian untuk penyusunan tugas akhir (Skripsi), bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (Kuisioner terlampir). Kuisioner ini diajukan untuk diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr dengan menjawab seluruh pernyataan yang telah disediakan. Saya mengharapkan jawaban yang maksimal.

Perlu diketahui bahwa jawaban yang diberikan tidak akan mempengaruhi status dan jabatan Ibu/Bapak/Sdr, hanya jawaban objektif dan realistislah yang saya perlukan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Lurah di Kecamatan Jambi Timur Kota Jambi”**.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terimakasih.

Jambi, April 2023

Hormat Saya

Qevhin Hermando

NIM. 19008612011929

KUISIONER PENELITIAN

Identitas Responden

Nama :

Umur (tahun)

Pendidikan :

- SD
- SMP
- SMA
- Diploma
- Sarjana

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

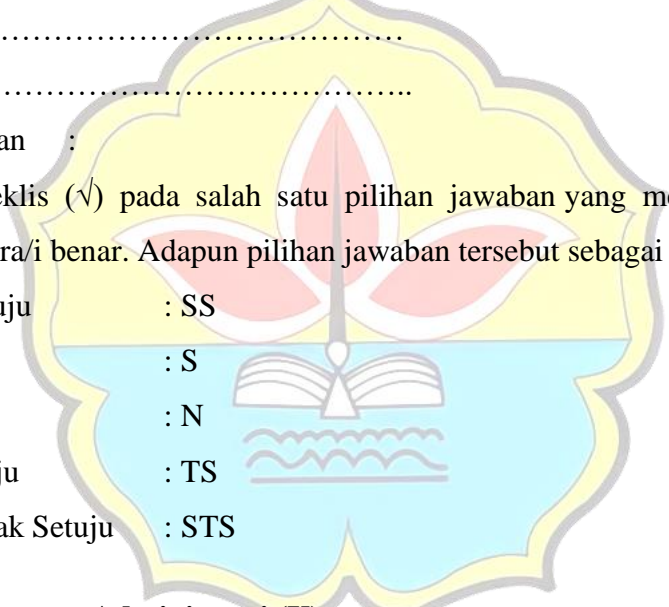
Masa Kerja :

Alamat :

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i benar. Adapun pilihan jawaban tersebut sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju : SS
- b. Setuju : S
- c. Netral : N
- d. Tidak Setuju : TS
- e. Sangat Tidak Setuju : STS



C. Kualitas Pelayanan Administrasi (X)

No	Butir Pernyataan	Keterangan				
		STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Tangibel (berwujud)						
1	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki prosedur yang mudah					
2	Prosedur pelayanan administrasi memiliki akses dan peralatan yang memadai					
Reliability (keandalan)						
3	Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat					
4	Pegawai memiliki keahlian dan kompetensi dalam penyelesaian pelayanan administrasi					

Responsivines (ketanggapan)						
5	Pegawai merespon dengan cepat setiap ada yang membutuhkan pelayanan administasi					
6	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat					
Assurance (jaminan)						
7	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas					
8	Ada rincian biaya pelayanan administrasi dengan jelas					
Empathy (Empati)						
9	Pegawai di kantor ini mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan administrasi dibanding kepentingan pribadi					
10	Melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif					

D. Kinerja Pegawai (Y)

No	Butir Pernyataan	Keterangan				
		STS 1	TS 2	N 3	S 4	SS 5
Quality						
1	Pegawai memiliki hasil kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan					
2	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik					
Quantity						
3	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai target					
4	Kinerja yang dihasilkan sesuai dengan standar kinerja					
Timelines						
5	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai batas waktu yang ditetapkan					
6	Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan					
Cost Effectiviness						
7	Pegawai dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan					
8	Pegawai dapat melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki					
Kebutuhan Supervise						

9	Pegawai siap bekerja dalam pengawasan					
10	Pegawai membutuhkan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan					
Interpersonal impact						
11	Pegawai dapat bekerjasama dengan atasan, bawahan maupun rekan kerjanya					
12	Pegawai bekerja dengan baik untuk menjaga nama baik pribadi dan tempat bekerja					



Lampiran 2. Identitas Responden

No	Kelurahan	Umur (tahun)	Pendidikan	Jenis Kelamin	Masa Kerja (tahun)
1	Rajawali	57	Sarjana	PR	14
2	Rajawali	44	Sarjana	LK	7
3	Rajawali	29	SMA	LK	8
4	Rajawali	41	Sarjana	LK	9
5	Rajawali	42	SMA	PR	8
6	Rajawali	49	Sarjana	PR	10
7	Rajawali	40	Sarjana	PR	8
8	Rajawali	45	SMA	PR	10
9	Rajawali	50	SMA	LK	8
10	Rajawali	26	SMA	PR	9
11	Rajawali	29	Sarjana	PR	8
12	Rajawali	30	SMA	PR	9
13	Rajawali	27	SMA	LK	9
14	Budiman	46	SLTA	LK	8
15	Budiman	54	S1	PR	12
16	Budiman	53	S1	LK	12
17	Budiman	53	D3	PR	15
18	Budiman	57	D3	PR	7
19	Budiman	52	S1	PR	7
20	Budiman	55	SLTA	LK	8
21	Budiman	32	S1	LK	9
22	Budiman	29	S1	LK	8
23	Budiman	46	S1	PR	10
24	Budiman	42	SLTA	PR	8
25	Budiman	56	D3	LK	9
26	Budiman	42	S1	PR	8
27	Talang Banjar	40	D3	LK	9
28	Talang Banjar	33	S1	LK	8
29	Talang Banjar	29	S1	PR	9
30	Talang Banjar	44	SLTA	LK	10
31	Talang Banjar	42	S1	PR	12
32	Talang Banjar	36	SLTA	LK	7
33	Talang Banjar	42	SLTA	PR	8
34	Talang Banjar	34	SLTA	PR	9
35	Talang Banjar	46	D3	LK	8
36	Talang Banjar	47	D3	PR	7
37	Talang Banjar	49	S1	PR	8
38	Talang Banjar	41	S1	LK	9
39	Talang Banjar	40	SLTA	PR	8



Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi

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

40	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	40
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



Lampiran 4. Hasil Pengisian Kuisisioner Tentang Kinerja Pegawai

No	Penilaian Kinerja	Jumlah
----	-------------------	--------

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	49
4	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	52
6	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	50
7	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	50
8	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
9	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
10	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	49
11	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
12	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	51
13	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	52
14	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
15	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	49
16	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
17	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	52
18	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	50
19	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	50
20	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
21	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
22	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	49
23	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
24	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	51
25	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
26	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
27	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	49
28	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
29	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	52
30	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	50
31	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	50
32	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	50
33	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	50
34	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	49
35	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
36	5	5	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5	51
37	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	52
38	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	48
39	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	4	49
40	4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	3	3	48



Lampiran 5. Hasil Perhitungan Skor Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban Responden	Total	Kategori
----	------------	-------------------	-------	----------

		1	2	3	4	5		
1	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki prosedur yang mudah	0	0	5	8	27	182	Sangat Baik
		0	0	15	32	135		
2	Prosedur pelayanan administrasi memiliki akses dan pelatan yang memadai	0	0	5	31	4	159	Baik
		0	0	15	124	20		
3	Pelayanan administrasi di kantor ini dilakukan dengan cermat	0	0	5	27	8	163	Baik
		0	0	15	108	40		
4	Pegawai memiliki keahlian dan kompetensi dalam penyelesaian pelayanan administrasi	0	0	27	4	9	142	Baik
		0	0	81	16	45		
5	Pegawai merespon dengan cepat setiap ada yang membutuhkan pelayanan administasi	0	0	9	23	8	159	Baik
		0	0	27	92	40		
6	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat	0	0	16	20	4	148	Baik
		0	0	48	80	20		
7	Pelayanan administrasi di kantor ini memiliki batasan waktu penyelesaian yang jelas	0	0	22	8	10	148	Baik
		0	0	66	32	50		
8	Ada rincian biaya pelayanan administrasi dengan jelas	0	0	14	25	1	147	Baik
		0	0	42	100	5		
9	Pegawai di kantor ini mendahulukan kepentingan pemohon pelayanan administrasi dibanding kepentingan pribadi	0	0	11	25	4	153	Baik
		0	0	33	100	20		
10	Melakukan pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif	0	0	6	19	15	169	Sangat Baik
		0	0	18	76	75		
Rata-Rata							157	Baik

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Skor Kinerja Pegawai

No	Pernyataan	Jawaban Responden	Total	Kategori
----	------------	-------------------	-------	----------

		1	2	3	4	5		
1	Pegawai memiliki hasil kerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan	0	0	0	22	18	178	Sangat Tinggi
		0	0	0	88	90		
2	Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang baik	0	0	0	29	11	171	Sangat Tinggi
		0	0	0	116	55		
3	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai target	0	0	10	20	10	160	Tinggi
		0	0	30	80	50		
4	Kinerja yang dihasilkan sesuai dengan standar kinerja	0	0	5	28	7	162	Tinggi
		0	0	15	112	35		
5	Pegawai dapat menyelesaikan kerja sesuai batas waktu yang ditetapkan	0	0	31	2	7	136	Tinggi
		0	0	93	8	35		
6	Pegawai selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	28	12	0	132	Sedang
		0	0	84	48	0		
7	Pegawai dapat memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menyelesaikan pekerjaan	0	0	7	26	7	160	Tinggi
		0	0	21	104	35		
8	Pegawai dapat melakukan kinerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	0	0	7	28	5	158	Tinggi
		0	0	21	112	25		
9	Pegawai siap bekerja dalam pengawasan	0	0	0	7	33	193	Sangat Tinggi
		0	0	0	28	165		
10	Pegawai membutuhkan arahan dalam menyelesaikan pekerjaan	0	0	0	5	35	195	Sangat Tinggi
		0	0	0	20	175		
11	Pegawai dapat bekerjasama dengan atasan, bawahan maupun rekan kerjanya	0	0	1	28	11	170	Sangat Tinggi
		0	0	3	112	55		
12	Pegawai bekerja dengan baik untuk menjaga nama baik pribadi dan tempat bekerja	0	0	1	23	16	175	Sangat Tinggi
		0	0	3	92	80		
Rata-Rata							166	Tinggi

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Administrasi

Correlations

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	total
item1	Pearson Correlation	1	.715*	.210	-.259	.084	.476*	.319*	.830*	.655*	.311	.694**
	Sig. (2-tailed)		.000	.193	.107	.605	.002	.045	.000	.000	.051	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item2	Pearson Correlation	.715*	1	.474*	.288	.079	.717*	.026	.475*	.794*	.400*	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.072	.628	.000	.872	.002	.000	.010	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item3	Pearson Correlation	.210	.474*	1	.760*	.888*	.131	-.066	-.173	.115	.792*	.770**
	Sig. (2-tailed)	.193	.002		.000	.000	.419	.684	.287	.480	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item4	Pearson Correlation	-.259	.288	.760*	1	.577*	.122	-.180	-	-.110	.480*	.468**
	Sig. (2-tailed)	.107	.072	.000		.000	.455	.267	.012	.501	.002	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item5	Pearson Correlation	.084	.079	.888*	.577*	1	-.198	.019	-.246	-.208	.737*	.527**
	Sig. (2-tailed)	.605	.628	.000	.000		.221	.906	.126	.199	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item6	Pearson Correlation	.476*	.717*	.131	.122	-.198	1	-	.384*	.725*	-.187	.473**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.419	.455	.221		.004	.015	.000	.248	.002
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item7	Pearson Correlation	.319*	.026	-.066	-.180	.019	-	1	.434*	.043	.472*	.411**
	Sig. (2-tailed)	.045	.872	.684	.267	.906	.004		.005	.794	.002	.019
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item8	Pearson Correlation	.830*	.475*	-.173	-	-.246	.384*	.434*	1	.552*	.065	.431**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.287	.012	.126	.015	.005		.000	.692	.005
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item9	Pearson Correlation	.655*	.794*	.115	-.110	-.208	.725*	.043	.552*	1	.221	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.480	.501	.199	.000	.794	.000		.170	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item10	Pearson Correlation	.311	.400*	.792*	.480*	.737*	-.187	.472*	.065	.221	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.051	.010	.000	.002	.000	.248	.002	.692	.170		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
total	Pearson Correlation	.694*	.844*	.770*	.468*	.527*	.473*	.211	.431*	.615*	.749*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.002	.190	.005	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai

Correlations

		item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	Total
item 1	Pearson Correlation	1	.681*	-.711*	.101	.576*	.724*	-.595*	-.101	-.509*	-.418*	.155	.400*	.556*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.534	.000	.000	.000	.534	.001	.007	.341	.010	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 2	Pearson Correlation	.681*	1	-.475*	.570*	-.175	.208	.000	.570*	.284	.614*	-.373*	.722*	.723*
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.280	.198	1.000	.000	.076	.000	.018	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 3	Pearson Correlation	-.711*	.475*	1	-.065	-.368*	.540*	.657*	.065	.372*	.321*	-.290	-.464*	.416*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.691	.019	.000	.000	.691	.018	.044	.069	.003	.046
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 4	Pearson Correlation	.101	.570*	-.065	1	.668*	.140	-.542*	1.000	.802*	.728*	-.047	.494*	.482*
	Sig. (2-tailed)	.534	.000	.691	.000	.389	.000	.000	.000	.000	.000	.773	.001	.018
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 5	Pearson Correlation	.576*	-.175	-.368*	.668*	1	.795*	-.770*	.668*	.959*	.959*	-.267	-.244	.480*
	Sig. (2-tailed)	.000	.280	.019	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.096	.129	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 6	Pearson Correlation	.724*	.208	.540*	.140	.795*	1	-.645*	-.140	.704*	.577*	.336*	.051	.434*
	Sig. (2-tailed)	.000	.198	.000	.389	.000	.000	.389	.000	.000	.000	.034	.754	.040
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 7	Pearson Correlation	-.595*	.000	.657*	-.542*	.770*	.645*	1	.542*	.778*	.000	-.087	-.079	.669*
	Sig. (2-tailed)	.000	1.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	1.000	.595	.627	.017
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 8	Pearson Correlation	-.101	.570*	.065	1.000	.668*	-.140	.542*	1	.802*	.728*	.047	.494*	.482*
	Sig. (2-tailed)	.534	.000	.691	.000	.000	.389	.000	.389	.000	.000	.773	.001	.017
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 9	Pearson Correlation	-.509*	.284	.372*	-.802*	.959*	.704*	.778*	.802*	1	-.174	.236	.324*	.456**
	Sig. (2-tailed)	.001	.076	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.283	.142	.041	.045
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
item 10	Pearson Correlation	-.418*	.614*	.321*	.728*	.000	.577*	.728*	-.174	1	.194	-.443*	.325*	
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.044	.000	1.000	.000	1.000	.000	.283	.231	.004	.040	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	
item 11	Pearson Correlation	.155	.373*	-.290	-.047	-.267	.336*	-.087	.047	.236	.194	1	.794*	.568*
	Sig. (2-tailed)	.341	.018	.069	.773	.096	.034	.595	.773	.142	.231	.231	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

item 12	Pearson Correlation	.400*	.722*	-.464*	-.494*	-.244	.051	-.079	.494*	.324*	-.443*	.794*	1	.721*
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.003	.001	.129	.754	.627	.001	.041	.004	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total	Pearson Correlation	.556*	.723*	-.116	-.282	.000	.134	.069	.282	.121	-.325*	-.568*	.721*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.476	.078	1.000	.409	.671	.078	.456	.040	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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



Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Administrasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	4.5500	.71432	40
item2	3.9750	.47972	40
item3	4.0750	.57233	40
item4	3.5500	.84580	40
item5	3.9750	.65974	40
item6	3.7000	.64847	40
item7	3.2000	.40510	40
item8	3.6750	.52563	40
item9	3.8250	.59431	40
item10	4.2250	.69752	40

Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
0.645	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
item1	4.4500	.50383	40
item2	4.2750	.45220	40
item3	4.0000	.71611	40
item4	4.0500	.55238	40
item5	3.4000	.77790	40
item6	3.3000	.46410	40
item7	4.0000	.59914	40
item8	3.9500	.55238	40
item9	4.8250	.38481	40
item10	4.8750	.33493	40
item11	4.2500	.49355	40
item12	4.3750	.54006	40

Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.533 ^a	.284	.265	1.045

a. Predictors: (Constant), kualitaselayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.481	1	16.481	15.093	.000 ^b
	Residual	41.494	38	1.092		
	Total	57.975	39			

a. Dependent Variable: kinerja

b. Predictors: (Constant), kualitaselayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41.493	2.126		19.521	.000
	kualitaselayanan	.207	.053	.533	3.885	.000





