

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA  
PEGAWAI DI KANTOR CAMAT ILIR TIMUR TIGA  
KOTA PALEMBANG**

**Oleh :**

**Nama : Ahmad Febriansyah**

**NIM : 21.11.098**

**Program Studi : Administrasi Publik**

---

**ABSTRACT**

*Ahmad Febriansyah, 2025, The Impact of service quality on employee work effectiveness at the Ilir Timur Tiga sub-district office in Palembang. Public Administration Program at the Satya Negara Palembang School of Administrative Sciences (STIA). (I) Mrs. Rohmial, SE., M, SI and (II) H. Suparman, S.Sos., Spdi., M.Si as supervising advisors.*

*This study aims to determine the extent of the effect of service quality on employee work effectiveness at the Ilir Timur Tiga Subdistrict Office in Palembang. This study has two variables, namely the independent variable (service quality) and the dependent variable (employee work effectiveness). Using a quantitative research method, the population of this study consists of 270 people who frequently or regularly come to seek services within the last 3 months. The sample test uses the Slovin formula and obtained 73 respondents. The data analysis techniques used consisted of validity and reliability tests, normality tests, hypothesis tests, simple linear regression tests, and coefficient of determination ( $R^2$ ) tests using SPSS 2023 software.*

*The results of the study concluded that the 28.7% influence of quality shows that improving service quality will improve employee work effectiveness, and conversely, poor service quality will result in ineffective work. Meanwhile, the contribution of independent variables in the regression model can explain 41.4% of the variation in the dependent variable, with the remaining 58.6% not examined in this study*

**Keywords:** *Impact of Service Quality, Work Effectiveness*

**ABSTRAK**

**Ahmad Febriansyah, 2025, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Program Studi Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang. (I) Ibu Rohmial, SE., M, SI dan (II) H. Suparman, S.Sos., Spdi., M.Si pembimbing pendamping.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independent (Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen (Efektivitas Kerja Pegawai). Menggunakan metode penelitian kuantitatif, populasi penelitian ini adalah orang yang sering atau biasa datang untuk melakukan pelayanan berjumlah 270 dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Untuk uji sampelnya menggunakan rumus slovin dan didapat 73 responden. Adapun Teknik Analisa data yang digunakan terdiri atas analisis Uji Validitas dan Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Hipotesis, Uji regresi Linier Sederhana dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menggunakan Aplikasi SPSS 2023.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa Pengaruh kualitas sebesar 28,7% ini menunjukkan semakin meningkatkan kualitas pelayanan maka efektivitas kerja pegawai semakin baik atau tercapai sebaliknya jika kualitas pelayanannya buruk maka efektivitasnya tidak tercapai. Sedangkan kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya sebesar 41,4% sisanya 58,6% tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas kerja*

## PENDAHULUAN

Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota yang memiliki peran strategis sebagai ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 1 angka 24 disebutkan bahwa kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Sebagai perangkat daerah, kecamatan memiliki tanggung jawab membina desa dan kelurahan dalam wilayah kerjanya, serta melaksanakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Hakikat pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam menyediakan layanan prima sebagai wujud tanggung jawab aparatur negara. Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat melalui prosedur yang efektif, efisien, dan sesuai kebutuhan. Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7), pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dengan landasan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, baik dari aspek kecepatan, ketepatan, maupun sikap petugas.

Kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai. Efektivitas kerja didefinisikan sebagai kemampuan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Menurut Gie (2000), efektivitas kerja dipengaruhi oleh faktor ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, kejelasan tugas, motivasi, evaluasi, serta pengawasan. Sementara itu, Steers (2005) menegaskan bahwa efektivitas dapat diukur dari kemampuan beradaptasi, prestasi kerja, dan kepuasan kerja. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prasyarat penting untuk menciptakan efektivitas kerja aparatur pemerintahan.

Kecamatan Ilir Timur III Kota Palembang, yang berdiri sejak 14 Agustus 2017 sebagai hasil pemekaran dari Kecamatan Ilir Timur II, memiliki gedung kantor baru dengan fasilitas yang lebih modern. Secara teoritis, peningkatan fasilitas diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun, berdasarkan pengamatan awal, pelayanan di kantor camat ini masih belum maksimal. Masyarakat masih mengeluhkan lamanya pengurusan berkas administrasi, seperti KTP dan surat keterangan lain, serta perilaku pegawai yang kurang profesional, misalnya bermain gawai saat melayani.

Dari latar belakang yang penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang”**

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat ilir timur tiga kota Palembang ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas maka di dapatkan tujuan penelitian ini adalah Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti  
Dapat di jadikan informasi bagi penelitian yaitu untuk mempelajari masalah kualitas pelayanan serta dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman tentang penelitian.
2. Bagi Instansi Terkait

Memberikan informasi sebagai masukan untuk memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang telah di berikan kepada masyarakat serta untuk menyempurnakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kehasanah ilmu pengetahuan bagi para aktivitas akademis tentang Kerja Pegawai dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Cama, sehingga jika di perlukan penelitian ini dapat di kembangkan lagi menjadi sebuah karya yang mempunyai banyak manfaat bagi semua elemen yang ada.

### Hipotesis

Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif, diduga ada pengaruh positif dan negatif kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat ilir timur tiga. sugiyono (2013:77) berpendapat bahwa hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiasi yaitu menanyakan hubungan antara dua variable atau lebih kemungkinan jawaban dari rumusan masalah penelitian ini adalah :

$H_0 : p = 0$  : Diduga tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor Camat Ilir Timur Tiga kota Palembang.

$H_a : p \neq 0$  : Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor Camat Ilir Timur Tiga kota Palembang.

### Kriteria Pengujian Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dimulai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penelitian Tingkat signifikasi dan penarikan Kesimpulan.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan seberapa jauh hubungan antara satu variable penjelas secara individual dalam menerangkan variable terkait. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan variable efektifitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat ilir timur tiga kota Palembang.

Untuk menguji signifikan hubungan efektifitas pelayanan publik terhadap kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penulis menggunakan rumus uji statistik Sugiyono (2013:2).

$$t = (r \sqrt{(n-2)}) / \sqrt{(1-r^2)}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel

r = Nilai Koefisien

Dengan Perhitungan sebagai berikut :

- a.  $H_0$  : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan positif antara X dan Y
- b.  $H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X dan Y
- c.  $H_0$  diterima ( $H_1$  ditolak) apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$
- d.  $H_0$  ditolak ( $H_1$  diterima) apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$

## **LANDASAN TEORI**

### **Definisi Kualitas Pelayanan**

Kualitas menurut Goetsch Davis, dalam Yuzian Hamit (2001:8) mendefinisikan kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu kualitas “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Pemerintah kota, khususnya dalam pelayanan publik, cenderung menekankan pada kualitas proses karena masyarakat secara langsung berpartisipasi dan mengalami alur pelayanan tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan atau proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Tujuan dari pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau Masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau Masyarakat atas layanan yang mereka terima.

Menurut Arianto (2018:83) “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus kepada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.”

Kualitas pelayanan adalah Tingkat keunggulan yang diberikan oleh Perusahaan kepada pelanggan atau penerima layanan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membantu Perusahaan membangun hubungan jangka Panjang dengan pelanggan ataupun Masyarakat.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.**

- a. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu :
- b. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- c. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- e. Faktor keterampilan petugas.
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

### **Indikator kualitas pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan adalah dimensi-dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen/Masyarakat. Berikut indikator kualitas pelayanan yang berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, antara lain :

1. Persyaratan  
Persyaratan merupakan serangkaian ketentuan yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah serangkaian tahapan dalam pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Prilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana  
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)..

### **Pengertian Efektivitas Kerja**

Menurut Sondang P. Siagian (2001 : 24) “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Sementara itu Abdurahmat (2003 : 92) “Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya”.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif dan efisien apabila pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, tercapainya hasil yang optimal sangat bergantung pada kesesuaian antara implementasi dengan rencana awal.

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Ndraha (2005 : 163), “efektivitas (*effectiveness*) yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan.

Menurut Suntoro (Nawawi, 2015) kinerja adalah “hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan”, sedangkan efektivitas adalah Tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan pengetahuan, kesungguhan, dan waktu.

Efektivitas kerja sering dimanfaatkan dalam mengukur pencapaian sasaran suatu organisasi atau asosiasi yang terkait dengan proyek-proyek yang telah disusun. Apabila tujuan atau tujuan yang telah ditetapkan dapat terlaksana dan memberikan manfaat bagi organisasi, maka pelaksanaan suatu organisasi dapat dikatakan efektif.

### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Efektivitas yang didefinisikan sebagai keberhasilan melakukan program, dipengaruhi oleh berbagai faktor. Salah satu faktor yang dapat ditentukan adalah bahwa kinerja kerja pegawai dianggap berhasil, dan gaya kepemimpinan yang dipegang oleh pegawai mungkin atau mungkin tidak. Pemberitahuan, atau komunikasi, tentang pembagian tugas dan evaluasi dari pimpinan memastikan bahwa tugas pegawai dapat diselesaikan dengan baik.

menurut Gie (2015 : 45) terdapat beberapa faktor penting yang memengaruhi efektivitas kerja :

1. Waktu  
Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas merupakan faktor krusial. Penundaan dapat mengakibatkan penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya mengurangi efisiensi dan memperlambat alur kerja secara keseluruhan.

2. Tugas  
Pemberian tugas kepada staf harus disertai dengan penjelasan yang jelas mengenai tujuan dan urgensi dari tugas tersebut. Pemahaman yang komprehensif akan membantu staf melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik.
3. Produktivitas  
Produktivitas yang tinggi dari seorang pegawai akan menghasilkan prestasi kerja yang baik. Sebaliknya, produktivitas yang rendah akan berdampak negatif pada hasil pekerjaan.
4. Motivasi  
Seorang pemimpin dapat meningkatkan motivasi stafnya dengan memperhatikan kebutuhan dan tujuan mereka. Motivasi yang kuat akan mendorong pegawai untuk bekerja dengan optimal, sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik.
5. Evaluasi kerja  
Evaluasi kerja merupakan proses di mana pimpinan memberikan umpan balik, bimbingan, dan dukungan kepada staf. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan maksimal.
6. Pengawasan  
Pengawasan yang teratur memungkinkan pemantauan kinerja pegawai secara berkelanjutan. Dengan adanya pengawasan, potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas dapat diminimalisir.
7. Lingkungan kerja  
Lingkungan kerja yang kondusif, meliputi tata ruang, pencahayaan, dan pengaruh kebisingan, sangat penting untuk menjaga konsentrasi dan meningkatkan produktivitas pegawai.
8. Sarana dan Prasarana  
Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti peralatan dan fasilitas kerja, merupakan penentu dalam pencapaian tujuan atau hasil yang diharapkan. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan, semakin besar pula pengaruhnya terhadap efektivitas kerja seseorang.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Adapun faktor-faktor yang efektivitas organisasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan yang jelas.
2. Struktur organisasi. mempengaruhi
3. Adanya dukungan atau partisipasi masyarakat.
4. Adanya sistem nilai yang dianut.

Secara umum faktor yang memengaruhi keefektifan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya berasal dari dalam organisasi, tetapi juga dari sumber luar seperti keluarga, ekonomi, dan lain-lain. Para ahli berpendapat bahwa tingkat produktivitas kerja, pengetahuan, sikap mental, dan motivasi adalah beberapa faktor yang mempengaruhi keefektifan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

#### **Indikator Efektivitas Kerja**

Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Hasibuan (2016: 132) yaitu :

1. Kualitas Kerja  
Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan di dalam mengerjakan pekerjaan.
2. Kuantitas kerja  
Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan di bawah kondisi normal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja.
3. Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu adalah penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan agar pekerjaan selesai tepat pada waktu yang ditetapkan.

### **Alat Ukur Efektivitas Kinerja Pegawai**

Untuk menggabungkan semua elemen yang memengaruhi efektivitas kerja, peneliti menggunakan teori Richard dan M. Steers (2016:192), yang mencakup komponen berikut :

1. Kemampuan menyesuaikan diri  
Manusia memiliki keterbatasan kemampuan individual, sehingga kolaborasi menjadi esensial untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan. Pandangan ini sejalan dengan argumen Steers yang menekankan bahwa kunci keberhasilan suatu organisasi terletak pada kerja sama tim. Oleh karena itu, setiap individu yang tergabung dalam sebuah organisasi harus mampu beradaptasi dengan rekan kerja dan lingkungan internal. Kemampuan beradaptasi yang baik akan memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.
2. Prestasi Kerja  
Prestasi kerja didefinisikan sebagai hasil akhir dari tugas yang diselesaikan oleh seorang individu, yang didasarkan pada keahlian, pengalaman, kesungguhan, dan waktu yang dialokasikan. Dengan kata lain, prestasi kerja merefleksikan sejauh mana seorang pekerja mampu menyelesaikan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu. Hal ini menunjukkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Kepuasan Kerja  
Kepuasan kerja adalah isu yang relevan dan krusial karena memiliki implikasi signifikan bagi individu, pemerintah, dan masyarakat. Pada tingkat individu, penelitian mengenai kepuasan kerja dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup. Bagi pemerintah, studi tentang kepuasan kerja bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan mengurangi biaya operasional melalui perbaikan sikap dan perilaku pegawai. Lebih lanjut, institusi dapat memperoleh keuntungan dari peningkatan kompetensi dan optimalisasi potensi sumber daya manusia.

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **Metode Penelitian**

Menurut Sugiono (2019), “metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Adapun metode penelitian yang diambil adalah metode deskriptif kuantitatif.” Sugiyono (2018:20) mengemukakan bahwa “analisis penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

#### **Variabel penelitian**

Variabel adalah gejala-gejala yang bervariasi menjadi titik perhatian dari suatu penelitian dan menurut fungsinya variabel dibedakan menjadi dua bagian, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka variabel yang diteliti oleh penulis ada dua variabel, yaitu :

1. Variabel bebas (independent)  
Menurut sugiyono (2012:33) “variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen”. Variabel independent dalam penelitian ini adalah efektivitas kerja (X)
2. Variabel terikat (dependent)  
Menurut sugiyono (2012:33) “variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independent”. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah produktivitas pelayanan public (Y)

### Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014:18) “operasional variabel penelitian adalah sebuah konsep yang mempunyai penjabaran dari variabel yang ditetapkan dalam suatu penelitian yang dimaksudkan untuk memastikan agar variabel diteliti secara jelas dapat ditetapkan indikatornya”. Konsep-konsep dalam penelitian operasionalisasinya dapat dilihat pada table berikut ini :

**Tabel 1**

#### Operasional Variabel

| No | Variable                                                   | Indikator                                    | Sub Indikator                                                                                     | skala  | No.item<br>Pertanyaan |
|----|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan(X)<br><br>Kepmenpan nomor 14 tahun 2017 | 1 .persyaratan pelayanan                     | Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.                                | likert | 1                     |
|    |                                                            | 2 .prosedur pelayanan                        | Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.                           | likert | 2                     |
|    |                                                            | 3 .waktu pelayanan.                          | Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.                                | likert | 3                     |
|    |                                                            | 4 .biaya/tarif                               | Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan.                                                    | likert | 4                     |
|    |                                                            | 5 .produk spesifikasi pelayanan.             | Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.        | likert | 5                     |
|    |                                                            | 6 .kompetensi pelayanan                      | Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana. Pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. | likert | 6                     |
|    |                                                            | 7 .prilaku pelaksana.                        | Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.                                                         | likert | 7                     |
|    |                                                            | 8 .penanganan pengaduan (saran dan masukan). | Tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.                                       | likert | 8                     |
|    |                                                            | 9 .sarana dan prasarana.                     | Bentuk fisik/alat untuk menunjang utama dalam melakukan pelayanan.                                | likert | 9                     |
| 2  | Efektivitas Kerja (Y)<br><br>(Hasibuan 2016:132)           | Kualitas                                     | Tolak ukur baik buruknya pelayanan.                                                               | likert | 1                     |
|    |                                                            | Kuantitas                                    | Jumlah sesuatu yang dapat diukur dengan pasti.                                                    | likert | 2                     |
|    |                                                            | Pemanfaatan Waktu                            | Agar pekerjaan selesai tepat waktu yang ditetapkan.                                               | likert | 3                     |

### Populasi dan Sampel Populasi

Menurut Sugiyono (2017:117) “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.”

Jadi populasi adalah satu set atau Kumpulan data penelitian yang berkonsentrasi pada sumber data. Karena yang menjadi objek penelitian adalah pegawai kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang, maka populasi yang diambil adalah jumlah Masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan Dimana perharinya terdapat 2-5 orang yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang tersebut. Diambil data dalam 3 bulan terakhir dari bulan oktober sampai dengan desember 2024 jumlah populasi yang berkunjung hanya berjumlah 270 orang, dikarnanakan Kantor Camat Ilir Timur Tiga tersebut adalah pecahan dari Kantor Camat Ilir Timur Dua maka masih sedikit pengunjung yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang tersebut.

### Sampel

Menurut Sugiyono (2015:116) “sampel adalah Sebagian dari jumlah populasi yang telah mendapatkan jumlah sesuai dengan karakteristik yang diterapkan oleh peneliti.” Bila populasi besar, penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel kesimpulannya akan dapat di perlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Penetapan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis metode random sampling. Teknik simpel randomsampling (campuran). Dari populasi yang ada, ukuran sampel minimum diperoleh dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan sampel sebagai berikut :

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

keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e<sup>2</sup> = persisi (10%)

jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat dari kantor camat ilir timur tiga kota Palembang yang mengurus domisili maupun KTP sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{270}{1 + 270(0,1)^2}$$

$$n = \frac{270}{1 + 270(0,01)}$$

$$n = \frac{270}{1 + 2,7}$$

$$n = \frac{270}{3,7}$$

$$n = 72,97$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 73 orang dari seluruh Masyarakat yang berkunjung ke kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

#### **Teknik pengumpulan data**

Menurut Sugiyono, (2019:455) “Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang di tetapkan”.

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuannya utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahuiteknik pengumpulan data maka penelitian dapat memnuhi standar yang di tetapkan.

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal – hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian. Teori – teori yang menjadi landasan masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan studi pustaka. Selain itu peneliti dapat memperoleh data tentang penelitian sejenis atau ada kaitannya dengan penelitian. Dengan studi pustaka peneliti dapat memanfaatkan informasi dan pemikiran – pemikiran yang berkaitan dengan peneliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik yanag digunakan dengan mengambil catatan tertulis dan arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang berhubungan dengan instansi terkait.

Adapun mengenai nilai skor terhadap setiap butir pernyataan dapat dilihat pada table sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Skala likert**

| No | Kriteria penilaian                            |   |
|----|-----------------------------------------------|---|
| 1  | Sangat baik/Sangat setuju (SS)                | 5 |
| 2  | Baik/Setuju (S)                               | 4 |
| 3  | Cukup Baik (CB)                               | 3 |
| 4  | Tidak baik/Tidak setuju (TS)                  | 2 |
| 5  | Sangat tidak baik / Sangat tidak setuju (STS) | 1 |

#### **Teknis Uji coba Instrumen**

- A. . Uji Validasi

Uji validasi instrument dilakukan untuk menentukan sejauh mana sebuah kuesioner dapat dikatakan sah atau valid. Suatu kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan di dalamnya mampu secara akurat mengukur konsep yang hendak diteliti. “uji validasi dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor,” ghozali dalam posaina (2013:23-24).

“jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai sig.(probabilitas) < 0.05 maka dikatakan valid, sehingga pertanyaan dapat digunakan untuk analisi data, sedangkan jika nilai sig. (probabilitas) > 0.05 berarti tidak valid, maka pertanyaan tidak dapat digunakan untuk bahan analisi data.”ghozali dalam (posaina, 2012:24).

## B. Uji Reliabilitas

Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui Tingkat konsistensi jawaban responden. “jika nilai  $\alpha < 0.06$  maka kuesioner tidak memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian,” Ghozali dalam Posina (2013:24).

## Teknik Analisa Data

### A. Uji Normalitas

Menurut Khairinal (2016:350) “Uji normalitas adalah uji data yang menunjukkan bahwa data yang berada disekitar nilai rata-rata normal.” Untuk uji normalitas dapat dilakukan dengan dua pendekatan, pertama dengan pendekatan histogram dan kedua pendekatan R square dengan memperhatikan gambar histogram. Uji normalitas diperlukan untuk melihat data dalam penelitian dapat dinyatakan normal atau tidak normal sedangkan yang dikehendaki data normal.

Uji normalitas suatu uji yang digunakan untuk mengetahui apakah data dari setiap variabel yang dianalisis berdistribusi normal. Pada penelitian ini pengujian normalitas digunakan untuk menguji variabel efektivitas kerja (X), variabel kualitas pelayanan (Y). untuk mengetahui tiap variabel normal atau tidak yaitu menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov dengan aplikasi SPSS version 20.0 for windows. Data dikatakan normal jika nilainya  $> 0,05$  maka data terdistribusi normal.

### B. Uji Hipotesis

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan seberapa jauh hubungan antara satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan variabel efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor camat ilir timur tiga kota Palembang.

Untuk menguji signifikan hubungan efektivitas pelayanan publik terhadap kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penulis menggunakan rumus uji statistik Sugiyono (2013:2)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

n = Jumlah sampel

r = Nilai Koefisien

Dengan Perhitungan sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan positif antara X dan Y

H<sub>a</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan antara X dan Y

H<sub>0</sub> diterima (H<sub>1</sub> ditolak) apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$

### C. Regresi linier sederhana

“Uji regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen,” menurut (Sugiyono, 2010:261).

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y=a+bX$$

Dimana:

Y : subyek dalam variabel dependen yang diprediksi

a : harga Y Ketika X = 0 (harga konstan).

b : angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel independent. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X : subyek pada variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

#### **D. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa jauh variabel dependen dapat menjelaskan variabel independent.  $R^2$  sama variabel a dengan 0, maka tidak ada sedikit persentase sumbangan pengaruh yang diberikan dependen, sebaliknya jika  $R^2$  sama dengan 1, maka persentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel dependen adalah sempurna. Analisis ini juga menggunakan bantuan *Aplikasi SPSS*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Dari data yang didapat dilakukan analisis dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product Service Solusion*) versi 23.0. penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang. Data yang telah terkumpul akan diolah melalui program SPSS versi 23.0 dan menggunakan pengukuran Skala likert. Hasil pengelolaan data tersebut akan memberikan informasi yang kemudian akan dilakukan analisis data dan pembahasan pada bab ini. Setelah dilakukan. analisis data dan pembahasan diharapkan hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang ada pada bab sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu, independen adalah kualitas pelayanan dan variabel dependen adalah efektivitas kerja pegawai. Pada bab ini diuraikan hasil penelitian yang diperoleh penulis dari lapangan dan menjawab perumusan masalah yang ada yaitu, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di kantor camat ilir timur tiga kota Palembang? maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 73 responden yang berasal dari Masyarakat kota Palembang.

### **Identitas Responden**

Penelitian mengelompokkan karakteristik responden mengacu pada jenis kelamin, usia, dan Pendidikan dan pekerjaan. Dibawah ini yaitu perolehan hasilnya dari distribusi kuisisioner pada masyarakat di Kota Palembang yang mengunjungi kantor camat Ilir Timur Tiga Palembang.

#### **1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Adapun tabel berikut ini yaitu responden yang ditinjau berdasarkan jenis kelamin masyarakat kota Palembang:

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**jenis kelamin**

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | LAKI-LAKI | 36        | 49.3    | 49.3          | 49.3               |
|       | PEREMPUAN | 37        | 50.7    | 50.7          | 100.0              |
|       | Total     | 73        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data SPSS ver.23, 2025

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa Mayoritas masyarakat kota Palembang yang menjadi responden adalah Perempuan sebesar 50,7% atau 37 orang, sedangkan responden laki-laki adalah 36 orang atau 49,3%

#### 1. Responden Menurut Usia

Tabel di bawah ini yaitu responden yang ditinjau berdasarkan Usia masyarakat kota Palembang:

**Tabel 4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**  
**Usia**

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 17-20 tahun | 15        | 20.5    | 20.5          | 20.5               |
|       | 21-30 tahun | 33        | 45.2    | 45.2          | 65.8               |
|       | 31-40 tahun | 19        | 26.0    | 26.0          | 91.8               |
|       | 41-50 tahun | 4         | 5.5     | 5.5           | 97.3               |
|       | > 50 tahun  | 2         | 2.7     | 2.7           | 100.0              |
|       | Total       | 73        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data SPSS ver.23, 2025

Berdasarkan tabel 4 diatas diketahui bahwa Responden terbanyak berada pada kelompok usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 33 orang atau 45,2%. Diikuti oleh rentang usia 31-40 tahun yaitu 19 orang atau 26,0%, kemudian rentang usia 17-20 tahun yaitu 15 orang atau 20,5% dan usia 41-50 tahun yaitu 4 orang atau 5,5% dan yang paling sedikit berada direntang usia >51 tahun yaitu 2 orang atau 2,7%

#### 2. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Tabel dibawah ini yaitu responden yang ditinjau berdasarkan pendidikan masyarakat di kota Prabumulih:

**Tabel 5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**  
**pendidikan terakhir**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SD    | 2         | 2.7     | 2.7           | 2.7                |
|       | SMP   | 5         | 6.8     | 6.8           | 9.6                |
|       | SMA   | 47        | 64.4    | 64.4          | 74.0               |
|       | D1    | 1         | 1.4     | 1.4           | 75.3               |
|       | D2    | 1         | 1.4     | 1.4           | 76.7               |
|       | D3    | 7         | 9.6     | 9.6           | 86.3               |
|       | S1    | 10        | 13.7    | 13.7          | 100.0              |
|       | Total | 73        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data SPSS ver.23, 2025

Berdasarkan tabel distribusi responden menurut tingkat pendidikan terakhir dalam penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas kerja pegawai di Kantor Camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang, dari total 73 responden yang menjadi sampel penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pegawai memiliki latar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) dengan jumlah 47 orang atau sebesar 64,4%, diikuti oleh pegawai berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 10 orang atau 13,7%, dan Diploma III (D3) sebanyak 7 orang atau 9,6%. Sementara itu, pegawai dengan pendidikan SMP berjumlah 5 orang (6,8%), SD sebanyak 2 orang (2,7%), serta D1 dan D2 masing-masing 1 orang (1,4%).

### 3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel dibawah ini yaitu responden yang ditinjau berdasarkan pekerjaan masyarakat di kota Palembang:

**Tabel 6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
**Pekerjaan**

|                         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid pelajar/mahasiswa | 4         | 5.5     | 5.5           | 5.5                |
| pns                     | 26        | 35.6    | 35.6          | 41.1               |
| wiraswasta              | 40        | 54.8    | 54.8          | 95.9               |
| karyawan honorer        | 2         | 2.7     | 2.7           | 98.6               |
| lainnya                 | 1         | 1.4     | 1.4           | 100.0              |
| Total                   | 73        | 100.0   | 100.0         |                    |

Sumber: data SPSS ver.23, 2025

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui bahwa mayoritas responden adalah wiraswasta dengan jumlah 40 orang atau sebesar 54,8%, diikuti oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 26 orang atau 35,6%, pelajar/mahasiswa sebanyak 4 orang atau 5,5%, karyawan honorer sebanyak 2 orang atau 2,7%, dan kategori lainnya sebanyak 1 orang atau 1,4%.

#### **Tabel Distribusi Frekuensi Koesioner**

##### **1. Analisis Distribusi Tanggapan Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Hasil analisis distribusi pada tabel berikut ini menggambarkan tentang bagaimana tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X). Data responden frekuensi tanggapan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)**  
**Descriptive Statistics**

|                  | N    | Range | Minimum | Maximum | Sum    | Mean   | Std. Deviation | Variance |
|------------------|------|-------|---------|---------|--------|--------|----------------|----------|
| x1               | 73   | 2.00  | 3.00    | 5.00    | 331.00 | 4.5342 | .52921         | .280     |
| x2               | 73   | 4.00  | 1.00    | 5.00    | 302.00 | 4.1370 | 1.03165        | 1.064    |
| x3               | 73   | 2.00  | 3.00    | 5.00    | 318.00 | 4.3562 | .56199         | .316     |
| x4               | 73   | 2.00  | 3.00    | 5.00    | 320.00 | 4.3836 | .54340         | .295     |
| x5               | 73   | 3.00  | 2.00    | 5.00    | 304.00 | 4.1644 | .74561         | .556     |
| x6               | 73   | 3.00  | 2.00    | 5.00    | 317.00 | 4.3425 | .62847         | .395     |
| x7               | 73   | 2.00  | 3.00    | 5.00    | 319.00 | 4.3699 | .58942         | .347     |
| x8               | 73   | 2.00  | 3.00    | 5.00    | 322.00 | 4.4110 | .54862         | .301     |
| x9               | 73   | 1.00  | 4.00    | 5.00    | 336.00 | 4.6027 | .49272         | .243     |
| Valid (listwise) | N 73 |       |         |         |        |        |                |          |

Sumber : data primer diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 7 diatas, hasil analisis deskriptif terhadap 73 responden pada variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 9 indikator menggunakan skala Likert 1-5, menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memberikan penilaian yang positif terhadap kualitas pelayanan. Nilai mean tertinggi terdapat pada indikator X9 sebesar 4.6027 dengan standar deviasi 0.49272, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap aspek pelayanan tersebut dengan tingkat konsistensi jawaban yang tinggi. Sebaliknya, indikator X2 memiliki nilai mean terendah yaitu 4.1370 dengan standar deviasi tertinggi 1.03165, mengindikasikan adanya variasi jawaban yang cukup beragam di antara responden.

Secara umum, seluruh indikator kualitas pelayanan menunjukkan nilai mean di atas 4.0, yang berada pada kategori "setuju" hingga "sangat setuju" dalam skala Likert. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan berada pada tingkat yang baik. Nilai standar deviasi yang relatif rendah pada sebagian besar indikator (berkisar antara 0.49-0.74) menunjukkan bahwa jawaban responden cukup konsisten dan tidak terlalu bervariasi, kecuali pada indikator X2 yang menunjukkan variasi jawaban yang lebih tinggi. Range jawaban yang bervariasi antara 1-4 poin mengindikasikan adanya perbedaan persepsi di antara responden, namun tetap dalam koridor penilaian yang positif.

## 2. Analisis Distribusi Tanggapan Responden Variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y)

Hasil analisis distribusi pada tabel berikut ini menggambarkan tentang bagaimana tanggapan responden terhadap variabel efektivitas kerja pegawai Data responden frekuensi tanggapan responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**

### **Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y)**

#### **Descriptive Statistics**

|                    | N  | Range | Minimum | Maximum | Sum    | Mean   | Std. Deviation | Variance |
|--------------------|----|-------|---------|---------|--------|--------|----------------|----------|
| y1                 | 73 | 3.00  | 2.00    | 5.00    | 324.00 | 4.4384 | .66638         | .444     |
| y2                 | 73 | 3.00  | 2.00    | 5.00    | 318.00 | 4.3562 | .69462         | .482     |
| y3                 | 73 | 1.00  | 4.00    | 5.00    | 337.00 | 4.6164 | .48962         | .240     |
| Valid N (listwise) | 73 |       |         |         |        |        |                |          |

Sumber : data primer diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan table tersebut, Hasil analisis deskriptif terhadap 73 responden pada variabel efektivitas kerja pegawai yang terdiri dari 3 indikator menunjukkan persepsi yang sangat positif dari responden. Indikator Y3 memperoleh nilai mean tertinggi sebesar 4.6164 dengan standar deviasi terendah 0.48962, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden sangat setuju terhadap aspek efektivitas kerja tersebut dengan tingkat konsistensi jawaban yang sangat baik. Indikator Y2 memiliki nilai mean terendah yaitu 4.3562 dengan standar deviasi 0.69462, namun masih berada dalam kategori penilaian yang baik.

Ketiga indikator efektivitas kerja pegawai menunjukkan nilai mean di atas 4.3, yang berada pada rentang "setuju" hingga "sangat setuju" dalam skala Likert. Hal ini menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap efektivitas kerja pegawai berada pada tingkat yang sangat baik. Nilai standar deviasi yang relatif rendah (berkisar antara 0.48-0.69) menunjukkan konsistensi jawaban responden yang cukup tinggi. Range jawaban pada semua indikator menunjukkan variasi 3 poin (dari skor minimum 2 hingga maksimum 5), yang mengindikasikan tidak ada responden yang memberikan penilaian sangat negatif, sehingga seluruh tanggapan berada pada spektrum netral hingga sangat positif.

## Hasil Uji Coba Instrumen

### 1. Uji Validitas

Pengujian ini digunakan agar diketahui derajat ketepatannya dari data yang sebenarnya dalam objek terhadap data yang didapat peneliti. Uji validitasnya dilaksanakan guna melakukan pengukuran apakah data yang telahnya dari penelitian tergolong data valid maupun tidak. Uji validitas dilakukan kepada 73 responden masyarakat kota Palembang. Hasilnya dari pengujian tersebut dijelaskan dalam output SPSS versi 23.0 mencakup semua nilai statistiknya dari masing-masing pernyataannya yang telah diberikan kepada responden, dapat diketahui jika hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Adapun nilai  $r_{tabel}$  dua sisi dengan signifikansi 5% maupun taraf kepercayaan 95% dapat ditetapkan berdasarkan jumlah respondennya ( $n$ ). Melalui  $n$  sejumlah 73 orang, dengan demikian derajat bebas yakni  $n-2 = 71$ . Nilai  $r_{tabel}$  dua sisi dalam  $df = 71$  melalui signifikansinya yakni 5% sebesar 0,2303. Apabila  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  serta  $r_{positif}$ , dengan demikian butir pertanyaannya tergolong valid. Hasilnya dari output SPSS pengujian validitas yang dari masing-masing variabel dapat dicermati dalam tabel 9 di bawah ini :

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Validitas (X Kualitas Pelayanan)**

| Item Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| Item 1          | 0,408    | 0,2303  | Valid      |
| Item 2          | 0,637    | 0,2303  | Valid      |
| Item 3          | 0,442    | 0,2303  | Valid      |
| Item 4          | 0,699    | 0,2303  | Valid      |
| Item 5          | 0,628    | 0,2303  | Valid      |
| Item 6          | 0,604    | 0,2303  | Valid      |
| Item 7          | 0,715    | 0,2303  | Valid      |
| Item 8          | 0,606    | 0,2303  | Valid      |
| Item 9          | 0,649    | 0,2303  | Valid      |

Sumber : data diolah peneliti berdasarkan data SPSS (23.0)

Berdasarkan tabel 14, maka diterangkan semua item pertanyaan variabel Kepemimpinan Laki-laki ( $X_1$ ) dijelaskan valid sebab  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  dari hasil pengukurannya maka datanya dikatakan Valid.

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Validitas (Y Efektivitas Kerja Pegawai)**

| Item Pernyataan | R hitung | R tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| Item 1          | 0,814    | 0,2303  | Valid      |
| Item 2          | 0,866    | 0,2303  | Valid      |
| Item 3          | 0,743    | 0,2303  | Valid      |

Sumber : data diolah peneliti berdasarkan data SPSS (23.0)

Berdasarkan tabel 15, maka diterangkan semua item pertanyaan variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y) dijelaskan valid sebab  $r_{hitung}$  melebihi  $r_{tabel}$  dari hasil pengukurannya maka datanya dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Menurut Sugiyono (2019:121) digunakan untuk menunjukan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Pengujian reliabilitas memakai *cronbach alpha* melalui taraf signifikansinya yakni 5%. Instrumen dikatakan reliabel saat  $r_{alpha} (\alpha) > 0,6$  namun apabila  $r_{alpha} (\alpha)$  kurang dari 0,68 instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasilnya dari output SPSS pengujian reliabilitas dari masing-masing variabel dijabarkan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Reliabilitas (X Kualitas Pelayanan)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .760                   | 9          |

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Berdasarkan tabel 11, sudah dijelaskan semua butir pernyataannya bagi variabel Kualitas Pelayanan (X) dikatakan reliabel sebab melebihi dari *cronbach's alpha* melalui *critical value* 0,60. Hasilnya dari output SPSS dari *cronbach's alpha* sejumlah 0,760 memakai jumlah pertanyaan 9 *items*, maka angketnya dikatakan reliabel.

**Tabel 12**  
**Hasil Uji Reliabilitas (Y Efektivitas Kerja Pegawai)**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .730                   | 3          |

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Berdasarkan tabel 17, sudah dijelaskan semua butir pernyataannya bagi variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y) dikatakan reliabel sebab melebihi dari *cronbach's alpha* melalui *critical value* 0,60. Hasilnya dari output SPSS dari *cronbach's alpha* sejumlah 0,730 memakai jumlah pertanyaan 3 *items*, maka angketnya dikatakan reliabel.

## Teknik Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

Ghozali menjelaskan tujuan dilakukan uji normalitas yakni menguji apakah pada satu model regresinya linear ditemukan hubungan antara kesalahan residual yang mempunyai distribusi secara normal (Ghozali, 2019:151). Pengujian normalitas yang dipakai yakni pengujian kolmogorov-smirnov yang mengacu pada aturan probabilitas maupun *asyp.sig.* (2-tailed) melebihi *level of significant* ( $\alpha$ ) dengan demikian didapatkan data yang memiliki distribusi normal. Analisis *coefficients* dalam mengambil keputusan pengujiannya yakni:

- Apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  data mempunyai distribusi normal.
- Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  data tidak memiliki distribusi normal

**Tabel 13**

#### Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 73                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1.16460773              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .078                    |
|                                  | Positive       | .078                    |
|                                  | Negative       | -.063                   |
| Test Statistic                   |                | .078                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Mengacu pada tabel diatas, dari hasil uji normalitas kolmogrov-smirnov dimana data dikatakan normal apabila nilai *Asymp-sig (2-tailed)* lebih besar daripada 0,05 yaitu  $0,200 > 0,05$  artinya data berdistribusi normal.

**Tabel 14**

**Hasil Analisis Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov**

| No | Hasil Nilai <i>Asymp-sig (2-tailed)</i> | Keterangan                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 0,200                                   | Karena nilai <i>Asymp-sig (2-tailed)</i> sebesar 0,200 dimana lebih besar daripada 0,05 maka data dikatakan terdistribusi secara normal |

Sumber: Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Berdasarkan tabel 14, dimana hasil uji normalitas dapat memiliki nilai sebesar 0,200 dimana hal ini lebih besar daripada 0,05 yang artinya bahwa data kuisioner telah terdistribusi secara normal.

## 2. Uji Hipotesis

### Hasil Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji secara individual atau parsial pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi serta untuk mengetahui apakah variabel bebas tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan cara membandingkan nilai t dengan t tabel.

Untuk melihat hubungan antara kedua variabel tersebut maka apabila t hitung positif uji t dapat dirumuskan dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika  $t(\text{hitung}) > t(\text{tabel})$  dan  $P \text{ value} < 0,05$ , artinya hipotesis diterima
- Jika  $t(\text{hitung}) < t(\text{tabel})$  dan  $P \text{ value} > 0,05$ , artinya hipotesis ditolak

**Tabel 15**

### Hasil Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)       | .682                        | 1.169      |                           | .583  | .562 |
| kualitas pelayanan | .287                        | .041       | .644                      | 7.088 | .000 |

a. Dependent Variable: efektivitas kerja pegawai

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Adapun untuk nilai t tabelnya, diketahui nilai t tabel dimana  $df=(n-k)$ , yaitu dengan N jumlah sampel dan K untuk jumlah variabel. Dimana artinya  $df=73-2$  didapatkan nilai t tabel yaitu 1,66691.

**Tabel 16**  
**Analisis Hasil Uji t**

| No | Variabel | T-hitung | T-tabel | Sig   | Keterangan                                          |
|----|----------|----------|---------|-------|-----------------------------------------------------|
| 1  | X        | 7,088    | 1,66691 | 0,000 | Ada pengaruh positif variabel X terhadap variabel Y |

Sumber: diolah peneliti berdasarkan tabel 31, 2025

Berdasarkan pada tabel 15 dan 16 diketahui nilai sig. 0,000 dengan demikian pengaruh X pada Y adalah  $0,000 < 0,05$  serta  $t\text{-hitung } 7,088 > 1,66691$  artinya adalah variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Efektivitas Kerja Pegawai (Y).

### 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana disini sebagai alat yang dipakai dalam menganalisis maupun meramalkan nilai pengaruhnya dari satu variabel bebas pada variabel terikatnya. Yang dimana fungsinya adalah dalam melakukan pembuktian apakah ada maupun tidaknya korelasi kausalnya maupun hubungan fungsinya dari satu variabel bebasnya terhadap satu variabel terikatnya. Pada regresi sederhana ada satu variabel terikatnya dengan satu variabel bebas yang memberikan pengaruh.

Penelitian yang dilakukan menerapkan metode regresi linier sederhana. Demikian disebabkan regresi yang mana variabel terikat (Y) dikaitkan maupun dijelaskan dari lebih dari satu variabel bebasnya akan tetapi masih mengindikasikan diagram hubungan secara linier (Sugiyono, 2019: 277). Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dicermati dalam tabel berikut.

**Tabel 17**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

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

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)       | .682                        | 1.169      |                           | .583  | .562 |
| kualitas pelayanan | .287                        | .041       | .644                      | 7.088 | .000 |

a. Dependent Variable: efektivitas kerja pegawai

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada tabel 17 diatas, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Efektivitas kerja Pegawai (Y). Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = 0,682 + 0,287X$$

- Konstanta (a) = 0,682 Nilai konstanta sebesar 0,682 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X) bernilai nol atau tidak ada pengaruh sama sekali, maka efektivitas kerja pegawai masih memiliki nilai sebesar 0,682. Dengan kata lain, terdapat faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai sebesar 0,682 unit.

- b. Koefisien Regresi ( $b$ ) = 0,287 Nilai koefisien regresi sebesar 0,287 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit variabel kualitas pelayanan akan meningkatkan efektivitas kerja pegawai sebesar 0,287 unit, dengan asumsi variabel lain tetap (*ceteris paribus*). Koefisien yang bernilai positif menunjukkan adanya pengaruh yang searah antara kualitas pelayanan dengan efektivitas kerja pegawai.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sugiyono, 2019).

**Tabel 18**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

##### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-----------------|----------------------------|
| 1     | .644 <sup>a</sup> | .414     | .406            | 1.60778                    |

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: data primer diolah SPSS (23.0), 2025

Berdasarkan tabel 18, dapat diketahui dari hasil uji koefisien determinasi dimana data dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* dimana dari hasil nilai tersebut dapat menentukan koefisien determinasi antar variabel penelitian.

**Tabel 19**

#### Hasil Analisis Koefisien Determinasi

| No | Nilai <i>Adjusted R Square</i> | Keterangan                                                                                                            |
|----|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 0,414                          | Variabel Kualitas Pelayanan memiliki persentase 41,4% kontribusi pengaruh terhadap variabel Efektivitas Kerja Pegawai |

Sumber: data primer diolah SPSS 23.0 (2025)

Berdasarkan tabel 19 yakni uji koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,414. Dimana artinya mengindikasikan variabel independen Kualitas Pelayanan (X) mampu memberikan kontribusi pengaruh pada variabel dependennya Efektivitas Kerja Pegawai (Y) yakni sebesar 41,4%, sementara 58,6% sisanya mendapat pengaruh dari variabel lainnya dengan tidak masuk pada penelitian ini.

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil uji t yang telah dilakukan, variabel Kualitas Pelayanan (X) memperoleh nilai t-hitung sebesar 7,088 dengan nilai t-tabel 1,66691 (t-hitung > t-tabel) dan tingkat signifikansi 0,000 (sig < 0,05). Rasio t-hitung terhadap t-tabel yang mencapai lebih dari 4:1 (7,088/1,66691 ≈ 4,25) menunjukkan bahwa efek yang diamati memiliki magnitudo yang substansial dan praktis, bukan hanya signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor yang sangat kuat untuk efektivitas kerja pegawai di konteks penelitian ini. Dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Efektivitas Kerja pegawai (Y) di kantor camat Ilir Timur Tiga Kota Palembang.

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana  $Y=0,682 + 0,287X$  dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Efektivitas kerja Pegawai (Y).

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berpengaruh pada kepuasan eksternal (masyarakat yang dilayani), tetapi juga memiliki dampak internal yang signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Dalam konteks administrasi publik, hal ini menunjukkan adanya siklus positif dimana peningkatan standar pelayanan mendorong pegawai untuk bekerja lebih efektif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan lebih lanjut. Temuan ini mengonfirmasi teori sistem terbuka dalam organisasi, dimana kualitas *input* (standar pelayanan) mempengaruhi proses internal (efektivitas kerja) yang kemudian berdampak pada *output* (hasil pelayanan kepada masyarakat). Dalam konteks kantor camat sebagai ujung tombak pelayanan pemerintahan di tingkat kecamatan, hubungan ini menjadi sangat krusial karena langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat.

Analisis lebih mendalam terhadap instrumen penelitian yang digunakan menunjukkan komprehensivitas pengukuran kedua variabel penelitian. Variabel Kualitas Pelayanan (X) diukur melalui 9 indikator yang mencakup berbagai aspek pelayanan publik, mulai dari persyaratan yang tidak memberatkan masyarakat, kesesuaian dengan standar pelayanan, ketepatan waktu, transparansi biaya, kesesuaian hasil pelayanan, jaminan pengetahuan pegawai, kesopanan pegawai, hingga kecepatan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator-indikator ini mencerminkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diakui secara akademis, seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Kelengkapan indikator ini penting karena kualitas pelayanan merupakan konstruk multidimensional yang memerlukan pengukuran holistik untuk dapat menangkap seluruh aspek yang mempengaruhi persepsi dan pengalaman pelayanan.

Sementara itu, variabel Efektivitas Kerja (Y) diukur melalui 3 indikator utama yang fokus pada kemampuan dan keahlian pegawai dalam melayani masyarakat, kesesuaian hasil kerja dengan standar operasional prosedur (SOP), dan kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Meskipun jumlah indikator lebih sedikit dibandingkan variabel kualitas pelayanan, ketiga indikator ini mencakup aspek-aspek fundamental dari efektivitas kerja dalam konteks pelayanan publik. Indikator pertama mengukur dimensi kompetensi dan kapabilitas pegawai, indikator kedua mengukur dimensi kesesuaian dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, dan indikator ketiga mengukur dimensi hasil atau *outcome* yang dirasakan oleh penerima layanan. Kombinasi ketiga indikator ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas kerja dari perspektif *input* (kemampuan pegawai), proses (kesesuaian dengan SOP), dan *output* (kepuasan masyarakat).

Keterkaitan antara indikator-indikator kualitas pelayanan dengan efektivitas kerja dapat dijelaskan melalui analisis setiap komponen. Indikator seperti "tata cara pelayanan yang dilakukan pegawai sudah sesuai dengan standar pelayanan" dan "pegawai mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat" memiliki hubungan langsung dengan indikator efektivitas kerja "hasil kualitas kerja seorang pegawai harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan". Hal ini menunjukkan adanya *alignment* antara standar pelayanan yang diberikan dengan standar kinerja yang diharapkan dari pegawai. Ketika pegawai menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, secara otomatis mereka juga menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku.

Penelitian ini memberikan kontribusi dengan fokus spesifik pada level kecamatan, yang merupakan unit pelayanan terdekat dengan masyarakat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdi (2023) yang fokus pada layanan *emergency*, penelitian ini mengeksplorasi pelayanan administratif rutin yang memiliki karakteristik dan tantangan berbeda. Temuan yang konsisten dalam konteks yang berbeda ini memperkuat argumen bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan efektivitas kerja merupakan fenomena yang *robust* dalam sektor publik. Hal ini menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja organisasi publik secara umum.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh kualitas sebesar 28,7% ini menunjukan semakin meningkatkan kualitas pelayanan maka efektivitas kerja pegawai semakin baik atau tercapai sebaliknya jika kualitas pelayanannya buruk maka efektivitasnya tidak tercapai. Sedangkan kontribusi variable bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variable terikatnya sebesar 41,4% sisanya 58,6% tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka saran yang bisa diberikan oleh penelitian ini adalah sebagai pegawai pemerintahan tentu perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dimana jika kualitas pelayanan meningkat maka efektivitas kerja pegawai akan tercapai Dimana dalam meningkatkan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan berbagai cara. Pemberian reward, apresiasi dan pelatihan-pelatihan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara dalam tercapainya efektivitas kinerja pegawai.



## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, *Manajemen publick*, Gema Insani Inpress, Jakarta 20001
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gie, The Liang, 2009. *"Administrasi Perkantoran Modern"*. Liberty, Yogyakarta
- Hardiansyah, M, 2011 : *"Kualitas Pelayanan Publik"*. Gava Media, Yogyakarta.
- Juliantara, *Pelayanan Publik*, Mizan, Bandung 2025.
- Kumorotomo, *Manajemen Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 1994.
- Manulang, *Manajemen Tenaga Kerja*, Karya Darma IIP, Jakarta, 1996.
- Moenir, *Manajemen Publik*, Semarang University Press, Semarang, 2002.
- Moenir. *Manajemen Publik*. Semarang University Press, Semarang, 2002
- Napitupulu, Paiman, 2007 : *"Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction : Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat"*. PT.ALUMNI, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007.*Teori Adiministrasi Publik*. Makasar : Alfabeta Bandung. Pegawai Negri terhadap Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Purnomo, Joko dan Bambang Setiaji, 2004, Studi Tentang Kinerja Pegawai Negri Sipil Pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Jepara, Makalah, Surakarta, Universitas Muhammadiyah.
- Rambat Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta, PT.Salemba Empat.
- Riduwan, 2008, *Metode dan Teknik Menyusun Thesis*, Bandung, Alfabeta.
- Rusdi, M. Idris, & Maryadi. 2023. Pengaruh Pelayanan Publik dan Efektivitas Kerja, Reward sebagai Variabel Moderating Terhadap Kinerja Personil Care Emergency Center. *Cendikia Akademika Indonesia*. 2(2): 213-224.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008 : *"Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi"*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*, Bandung, Alfabeta.
- Sunardi, dkk *Buku Pendoman Penyusunan Skripsi 2023*