

# PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

Oleh :

Nama : R.A Audy Romadhona

Nim : 20.11.132

Program Studi : Administrasi Negara

---

## ABSTRACT

*R.A Audy Romadhona, 2024, The Influence of Employee Work Effectiveness on Service Quality at the Sako District Head Office, Palembang City. Public Administration Study Program at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). (I) Dr.Supardi, S.Sos., M.Si and Assistant Supervisor (II) A. Ridhuan Habena S.I Kom., M.Si*

*This research aims to find out how much influence employee work effectiveness has on service quality at the Sako District Head Office, Palembang City. This research contains two variables, namely the independent variable (Work Effectiveness) and the dependent variable (Service Quality). Using quantitative research methods, the population of this study was employees of the Sako District Head Office, Palembang City, in this study there were 42 respondents. The data analysis techniques used consist of Validity and Reliability Test analysis, Normality Test, Simple Linear Regression Test, Correlation Coefficient Analysis, and Determination Coefficient Test (R<sup>2</sup>) using the SPSS version 2022 application.*

*The results of the validity test in this study show that  $t$  count  $>$   $t$  table, namely  $0.786 > 0.233$ . Normality results can be assessed as  $0.171$  which indicates that it is greater than  $0.05$ , the distribution is normal. Furthermore, the results of Simple Linear Regression have a positive constant value of  $0.587$ , which shows that the Work Effectiveness (X) variable has a positive effect. The results of the Coefficient of Determination Test show that Work Effectiveness has an influence of  $57.3\%$  on Service Quality, while the rest is influenced by other factors that are not careful. Meanwhile, the X correlation coefficient value is  $0.861$ , which states that if Work Effectiveness (X) increases by one unit, then Service Quality (Y) will increase by  $0.587$  or  $58.7\%$ .*

*From the results obtained in this research, it can be concluded that the Work Effectiveness variable (X) has a significant effect on the Service Quality variable (Y) by  $57.3\%$  and the rest is influenced by other variables. Work Effectiveness has a positive effect on Service Quality. This shows that the higher the influence of work effectiveness, the quality of service will also increase.*

**Keywords:** *Influence of Employee Work Effectiveness, Service Quality*

---

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dan upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan jasa atau pelayanan administrasi yang diperlukan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban Pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Terwujudnya Pelayanan Publik yang berkualitas (Prima) menjadi salah satu ciri tata Pemerintahan yang baik. Kinerja Pelayanan Publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, dalam mewujudkan optimalisasi peran Kecamatan dalam pelayanan merupakan jawaban atas pentingnya akses dan mutu, karena banyaknya alasan mengapa Kecamatan membutuhkan sentuhan atau dengan kata lain perlu ditingkatkan

kapasitasnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan di karenakan organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi (Trisnaningsih, 2007). Pegawai negeri adalah bagian dari aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Kecamatan Sako Kota Palembang dipimpin oleh seorang Camat yang mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Kondisi yang diinginkan dan proyeksi ke depan berdasarkan profil kinerja Kecamatan Sako dapat diperkirakan kebutuhan pelayanan yang harus

dipenuhi di masa depan. Proyeksi ke depan Kecamatan Sako adalah terwujudnya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, yang di dukung oleh sarana dan prasarana teknologi, sumber daya manusia yang terampil, akuntabilitas kinerja dan disiplin aparatur yang mampu mendukung kemajuan pembangunan di segala bidang.

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh suatu Instansi yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan. Menurut Mangkunegara (2005:67) mengatakan bahwa Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada instansi pemerintah maupun swasta dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pegawai negeri sebagai seorang aparatur pemerintah sekaligus sebagai abdi masyarakat bahkan selalu siap dalam menjalankan tugas dengan baik serta siap melayani masyarakat dengan baik. Seorang pegawai negeri selalu dituntut agar selalu bekerja dengan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lamban. Semangat kerja bagi pegawai negeri sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun sebelum efektivitas kerja itu sukses atau tidak, yang harus diutamakan yaitu pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan dan sasaran di dalam setiap organisasi dan instansi. Alasan yang menyebabkan efektivitas tersebut sangat penting bagi pimpinan adalah para pemimpin dan pegawai harus efektif untuk mencapai efisien sehingga terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi para relasi, dalam rangka menyukseskan kerjasama yang diinginkan. Namun di dalam usaha penyelesaian kerjasama tersebut, efektivitas sangat diutamakan. Menurut Asyadi et al (2018) bahkan di lingkungan internal organisasinya pun, terkadang pelayanan yang diberikan oleh bagian tertentu juga tidak mampu memenuhi ekspektasi kepuasan pelayanan pegawai lainnya. Hal ini disebabkan karena dapat menggefesienkan waktu, tenaga, dan biaya. Bagi pemimpin dengan fokusnya pekerja

dengan tugas-tugas yang sudah diembankan kepada mereka pemimpin akan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh pegawainya sehingga pemimpin yakin akan suksesnya kerjasama tersebut.

Inisiatif dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi hal yang harus diperhatikan untuk terus ditingkatkan. Setidaknya untuk menjadi suatu tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilakukan beberapa hal berikut untuk dapat feedback dari masyarakat yang dilayani, mengagendakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, memperbaiki pelayanan belum maksimal. Mengukur kualitas diuraikan sebagai berikut:

1. Merespon apa yang menjadi umpan balik dari masyarakat (*feedback*).
2. Melakukan rapatrutin mengenai evaluasi pelayanan.
3. Memperbaiki segala pelayanan secara maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan sementara yang peneliti lakukan di lingkungan instansi tersebut, menemukan adanya indikasi seperti kecenderungan pada tugas atau pekerjaan yang dilakukan pegawainya, dimana tugas yang diberikan dari atasan diselesaikan tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Selain itu, terdapat indikasi adanya keluhan masyarakat terkait pelayanan yang kurang memadai, yang menyebabkan masyarakat merasa tidak puas. Dengan demikian, beberapa indikasi tersebut menimbulkan ketidak efektif dan efisien dalam pekerjaan pada instansi di Kantor Camat Sako Kota Palembang.

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

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu menguji seberapa besar Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Sako Kota Palembang.

#### **Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas maka didapatkan tujuan penelitian adalah untuk menguji seberapa besar Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Sako Kota Palembang.

## Hipotesis

Hipotesis penelitian ini menggunakan hipotesis asosiatif, Sugiyono (2013:77) berpendapat bahwa hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Kemungkinan jawaban dari rumusan masalah penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub> : p = 0 : Diduga tidak ada pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Di Kantor Camat Sako Palembang.

H<sub>a</sub> : p ≠ 0 : Diduga ada pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan Di Kantor Camat Sako Palembang.

## Kriteria Penguji 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 signifikansi dan penarikan kesimpulan

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan seberapa jauh hubungan antara satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel yang terikat. Pengujian ini bertujuan untuk menguji hubungan variabel Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sako Kota Palembang.

Untuk menguji signifikan hubungan hubungan efektivitas pelayanan publik terhadap kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka penulis menggunakan rumus uji statistik Sugiyono (2013:214) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel

r : Nilai koefisien

Dengan pertimbangan 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
- H<sub>0</sub> ditolak (H<sub>1</sub> diterima) apabila t hitung > t tabel

## B. LANDASAN TEORI

### Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas didefinisikan sebagai keadaan yang menunjukkan bahwa tugas telah diselesaikan

dengan tepat waktu dan target telah dicapai sesuai dengan harapan. Efektivitas juga dipandang sebagai kemampuan pelaksanaan administrasi untuk mencapai hasil seperti yang direncanakan, mencapai tujuan yang diinginkan dan mencapai tujuan dengan lebih berdaya hasil dan lebih efisien. Efektivitas menurut Handoko (2006) menyatakan "Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan".

Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditekan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan dimana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai.

Gie (2009:178), mengungkapkan bahwa pengukuran suatu efektivitas dapat dilihat dengan lima aspek, yaitu :

- Pemakaian pikiran (untuk mencapai cara yang termudah).
- Pemakaian tenaga (untuk mencapai cara yang teringan).
- Pemakaian waktu (untuk mencapai cara yang tercepat).
- Pemakaian ruang (untuk mencapai cara yang terdekat).
- Pemakaian benda (untuk mencapai cara yang termudah).

Menurut Siagian (2009:47), efektivitas kerja adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak adalah sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan dan bukan menjawab tentang bagaimana melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut. Efektivitas yang telah dilakukan guna melihat atau mengukur seberapa kuat organisasi dalam mencapai tujuannya. (Steers :1985). Efektivitas kerja juga dapat dikatakan jika seberapa besar usaha seseorang atau suatu organisasi dalam menyelesaikan tanggung jawab pokoknya di kerjaan agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ukuran efektivitas dapat dilihat dari aspek yaitu seberapa besar manfaat atau keuntungan yang diterima perusahaan atas apa yang telah dipilih untuk organisasi tersebut.

Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan kata lain pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapai suatu tujuan yang telah terlebih dahulu ditentukan (Rahadhitya & Darsono, 2015).

Dalam sebuah lembaga pemerintah, kinerja merupakan hal yang sangat penting guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean governance*), serta mendukung tugas-tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rahmanurrajjid, 2008).

Danim (2004) mengatakan indikator dari efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan pencapaian target tindakan yang dilakukan dan tidak dengan memperhatikan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan latihan ini. Efektivitas dalam lingkup organisasi atau asosiasi biasanya berkaitan dengan pelaksanaan program atau latihan yang dilakukan oleh organisasi untuk memajukan dan membina organisasi atau asosiasi tersebut.

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

Efektivitas, yang didefinisikan sebagai keberhasilan melaksanakan 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.

Kemudian, menurut Gie (2015:45) faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- a. Waktu,  
Faktor utama didalam melakukan pekerjaan ialah ketepatan waktu. Lamanya tugas tersebut diberi, nantinya berdampak pada banyaknya pula tugas lain yang akan mengikuti dan itu mengurangi keefisienan pekerjaan, sebab menghabiskan waktu lebih lama.
- b. Tugas  
Bawahan wajib diberitahu tentang tujuan serta pentingnya tugas yang didelegasikan padanya.
- c. Produktivitas  
Produktivitas tinggi yang dimiliki pegawai didalam melaksanakan sebuah pekerjaan, nantinya menciptakan prestasi kerja yang baik. Begitu juga kebalikannya.
- d. Motivasi  
Pemimpin dapat memotivasi bawahannya dengan memperhatikan keperluan serta tujuan mereka. Termotivasinya pegawai dalam bekerja, nantinya berdampak pada baiknya hasil yang dicapai.
- e. Evaluasi kerja

Pimpinan memberi motivasi, bantuan serta informasi pada bawahan, sehingga diharapkan bawahannya tersebut dapat tugasnya dengan baik.

- f. Pengawasan  
Dengan tersedianya pengawasan ini, kinerja pegawai bisa selalu dipantau sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan kerja  
Lingkungan kerja berkaitan dengan penataan ruang, cahaya alami dan pengaruh suara yang memengaruhi konsentrasi seorang pegawai saat bekerja.
- h. Sarana dan Prasarana  
Sarana dan peralatan yang disediakan oleh manajemen kerja. Banyaknya fasilitas yang diberi oleh instansi akan memengaruhi pekerjaan seseorang dalam menggapai tujuan atau hasil yang diinginkan

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa kinerja seorang pegawai sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut: waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, dan lingkungan kerja dan peralatan. Jika salah satu dari faktor-faktor ini tidak ada, maka akan sulit bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

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 memengaruhi keefektifan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

### **Indikator Efektivitas Kerja**

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

- a. 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.
- b. 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.

### c. 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:

#### a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Ricard M. Steers berpendapat bahwa kerja sama adalah kunci berhasilnya organisasi untuk mencapai tujuannya. Semua orang yang masuk ke dalam organisasi harus mampu beradaptasi dan bekerja dengan orang lain. Kemampuan menyesuaikan diri dapat dicapai jika dapat dilakukan.

#### b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja ialah gambaran pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan keahlian, pengalaman, kesungguhan, dan waktunya.

#### c. Kepuasan Kerja

Isu kepuasan kerja sangat menarik dan penting karena telah terbukti bermanfaat bagi individu, pemerintah, dan masyarakat. Penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan meningkatkan output dan mengurangi biaya dengan mempelajari sikap dan perilaku pegawai.

### Kualitas Pelayanan

#### Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah proses penyediaan dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memudahkan berbagai kepentingan masyarakat (Ali & Saputra, 2020). Kegiatan pelayanan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena pelayanan masyarakat sangat dibutuhkan termasuk pelayanan pada aspek yang mendasar yaitu pemenuhan kebutuhan primer (Widanti, 2022). Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan masyarakat adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.

4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

### Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, pegawai, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas :

1. Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas.
2. Pendidikan semua pegawai perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai pegawai operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam.
3. Perencanaan Strategik Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan pegawai, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.
6. Total Human Reward Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas.

### Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, pegawai, sistem operasional, dan sumber daya fisik

memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (outcomerelated criteria).

2. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa pegawai jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, pegawai dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah..
4. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta pegawai dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalance yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

### Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kualitas pelayanan didefinisikan secara operasional melalui beberapa indikator utama. Definisi

operasional ini mengacu pada aspek-aspek yang harus diperhatikan oleh setiap unit penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah ringkasan dari indikator-indikator tersebut:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

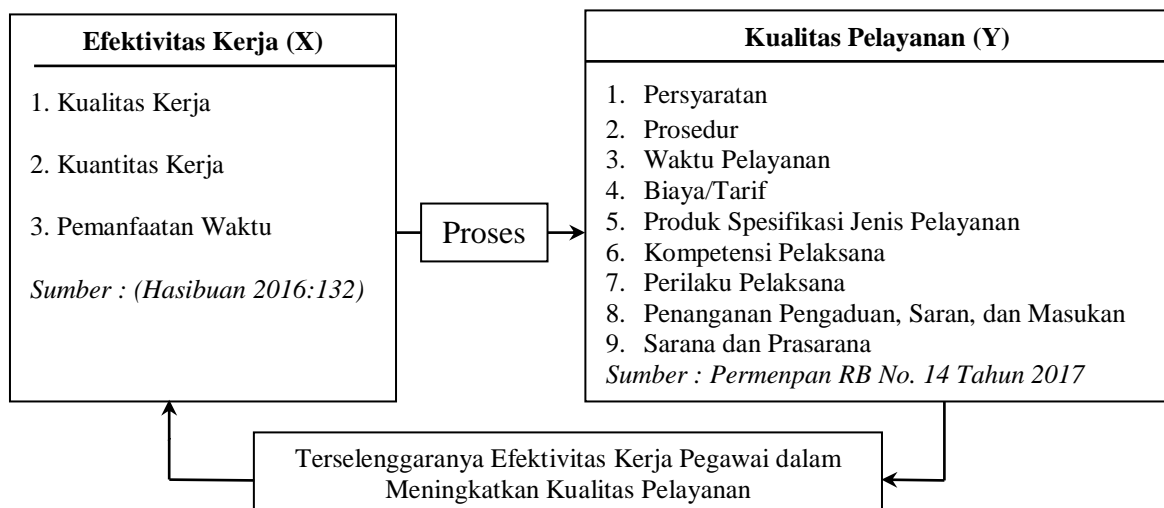
### Hubungan Kinerja Pegawai dengan Kualitas Pelayanan

Moenir (2002:115) mengatakan bahwa sistem pengukuran kinerja dapat membantu orang menjadi lebih rajin. Penugasan individu menjadi lebih penting (yang berarti) dengan sistem pengukuran kinerja karena data menyeluruh tentang metodologi dan eksekusi dapat membantu individu memahami kemana arah organisasi dan bagaimana pekerjaan mereka sesuai dengan tujuan perusahaan. Sistem pengukuran kinerja diharapkan dapat mendorong seseorang untuk bergabung dengan perusahaan yang menghasilkan SDM yang berkualitas.

### Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur pemikiran peneliti dalam penelitian dan sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan dari implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang kearsipan, dengan Teori implementasi Donald Van Meter dan Carl Van Horn dalam Agustino (2014: 139):

**Gambar Kerangka Berpikir**



## C. 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.

Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

### 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 independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau

timbulnya variabel dependen”. Variabel independen 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 independen”. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Produktivitas Pelayanan Publik (Y).

### Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel biasanya didefinisikan sebagai upaya untuk mendefinisikan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang diamati sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran yang cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi operasional sendiri juga dapat membantu peneliti menentukan, menilai, atau mengukur variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Selain itu, definisi ini juga dapat menjadi panduan untuk menentukan, mengukur, atau menentukan variabel yang akan digunakan dalam penelitian.

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 operasional isasinya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel Definisi Operasional**

No.	Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item Pertanyaan
1.	Efektivitas Kerja (X) (Hasibuan 2016:132)	1. Kualitas Kerja	Kualitas	1
		2. Kuantitas Kerja	Kuantitas	2
		3. Pemanfaatan Waktu	Agar pekerjaan selesai tepat waktu yang ditetapkan.	3
2.	Kualitas Pelayanan (Y) Permenpan RB No. 14 Tahun 2017	1. Persyaratan	Kesesuaian antara persyaratan yang ditetapkan dengan jenis pelayanan yang diberikan.	4
		2. Prosedur	Kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan yang harus ditempuh oleh masyarakat.	5
		3. Waktu Pelayanan	Ketepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.	6
		4. Biaya/Tarif	Kewajaran antara biaya atau tarif pelayanan dengan nilai yang diterima oleh masyarakat.	7
		5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kesesuaian antara produk pelayanan dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.	8
		6. Kompetensi Pelaksana	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.	9
		7. Perilaku Pelaksana	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yang mencakup keramahan, kesopanan, dan kesigapan.	10
		8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Sistem dan prosedur penanganan pengaduan yang efektif dan responsif.	11
		9. Sarana dan Prasarana	9. Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai dan mendukung pelaksanaan pelayanan.	12

Sumber : Data Diolah Peneliti

## Populasi dan Sampel

### A. 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 kumpulan data penelitian yang berkonsentrasi pada sumber data. Karena yang menjadi objek penelitian adalah Pegawai Kantor Camat Sako Kota Palembang, maka populasi yang diambil adalah seluruh Pegawai Kantor Camat Sako Kota Palembang yang berjumlah 71 orang.

### B. 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 diperlakukan untuk populasi. 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 ditetapkan”.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuannya utama dari penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka penelitian dapat memenuhi standar yang ditetapkan. (Hardani,et-al 2020: 120).

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

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

## Tabel Skala Likert

No.	Kriteria Penilaian	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### 2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang.

#### 3. Studi Pustaka

Menurut Sujarweni (2015:157) “Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari dan mengambil data dari literatur terkait dan sumber-sumber lain yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai penelitian ini”.

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumentasi adalah pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan.

## Teknis Uji Coba Instrumen

### A. Uji Validitas

Uji validitas instrument digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. “Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor,” Ghazali dalam Posaina (2013:23-24).

“Jika hasil korelasi suatu pertanyaan memiliki nilai sig. (*probabilitas*) < 0.05 maka dikatakan valid, sehingga pertanyaan dapat digunakan untuk analisis data, sedangkan jika nilai sig. (*probabilitas*) > 0.05 berarti tidak valid, maka pertanyaan tidak dapat digunakan untuk bahan analisis data,” Ghazali dalam (Posaina, 2013:24).

### B. Uji Reliabilitas

Tujuan perhitungan koefisien keandalan adalah untuk mengetahui tingkat konsistensi jawaban responden. “Jika nilai *alpha* < 0.06 maka kuesioner memenuhi konsep reliabilitas sehingga pertanyaan tidak dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian,” Ghazali dalam Posaina (2013:24).

Dengan nilai  $\alpha > 0.06$  yang menunjukkan semua pertanyaan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi. Pernyataan yang reliabel berarti akan menghasilkan hasil yang sama atau mendekati meskipun disebarakan beberapa kali. Tingkat *miss perception* dari responden terhadap item-item pernyataan adalah kecil, sehingga konsistensinya atau reliabilitasnya lebih tinggi.

## Teknik Analisa Data

### A. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji data yang menunjukkan bahwa data yang berada disekitar nilai rata-rata normal, Khairinal (2016:350). 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.

### B. Regresi Linear 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 diprediksikan.

a : Harga Y ketika Harga X = 0 (harga konstan).

b : Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka Peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang Didasarkan pada perubahan variabel independen. Bila (+) arah Garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X : Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

### C. Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui korelasi antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai maka korelasi dilambangkan dengan nilai R= koefisien Korelasi, jika nilai R tidak lebih dari harga  $(-1 < R < +1)$ , apabila R= -1 Artinya korelasinya negatif sempurna, R = 0 tidak ada korelasi dan R = 1 Berarti korelasinya sempurna positif. Selanjutnya harga R akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai R untuk mengetahui seberapa besar tingkat hubungan.

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

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

## E. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilaksanakan dengan pengumpulan data ke lapangan (menyebarkan kuesioner) yakni Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sako Kota Palembang. Adapun data yang telah diperoleh akan diolah melalui program *Statistical Packages For The Social Science (SPSS)*.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang peneliti dapatkan selama melakukan penelitian di lapangan dan menjawab rumusan yang ada yakni, seberapa besar Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Untuk mengetahui tanggapan dari beberapa pegawai terhadap Kualitas Pelayanan yang ada maka dari itu penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada responden.

#### 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin disajikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	JenisKelamin	Jumlah	
		Responden	Persentase(%)
1.	Laki-laki	31	45.7%
2.	Perempuan	40	54.3%
<b>Jumlah</b>		<b>71</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa yang paling dominan adalah responden perempuan sebanyak 40 orang atau berada dikisaran 54.3%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 31 orang atau dikisaran 45.7%.

#### 2. Responden berdasarkan umur

Jumlah responden berdasarkan umur disajikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah	
		Responden	Persentase(%)

1.	20-30 Tahun	17	22,7%
2.	31-40 Tahun	25	25.3%
	41-50 Tahun	29	52%
<b>Jumlah</b>		<b>71</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa yang responden di Kantor Camat Sako Kota Palembang yang berumur 41-50 Tahun lebih banyak yaitu berkisar 29 orang atau 52% sementara yang berumur 31-40 Tahun berkisar 25 orang atau 25.3% dan yang berumur 20-30 Tahun berkisar 17 orang atau 22.7%.

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dan dapat dikatakan valid jika pertanyaannya pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaannya dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang

**Tabel Hasil Uji Validitas Efektivitas Kerja (X)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,786	0,233	Valid
Pernyataan 2	0,781	0,233	Valid
Pernyataan 3	0,872	0,233	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS versi 22, 2024

Dari data analisis diatas maka, dapat dilihat dari ( $r_{hitung}$ ) antara skor item dan skor total. Nilai kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ ,  $r_{tabel}$  dicari pada taraf signifikan 0,05 dengan diuji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 71 maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,233, berdasarkan nilai analisis yang

seharusnya diukur. Studi ini menggunakan hasil *Pearson Correlation*. Item pertanyaan atau pernyataan dianggap valid jika nilai sig. (2-tailed) padatotal skor konstruk < 0,05.

Dalam pengukuran data penelitian, penulis menggunakan data kuesioner kepada seluruh Pegawai Pada Kantor Camat Sako Kecamatan Sako Kota Palembang sebanyak 42 pegawai. Adapun uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat diikuti sertakan pada analisis berikutnya. Analisis item adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi validitas. Dimana setiap nilai untuk setiap item pertanyaan untuk suatu variabel dihitung dengan rumus pearson product moment (PPM), juga dikenal sebagai  $r$  tabel. Dimana  $r$  hitung harus lebih besar dari  $r$  tabel, yaitu sebesar 0,297 ( $r$  hitung > 0,297) untuk setiap item pertanyaan dan  $r$  hitung harus lebih besar dari  $r$  tabel untuk setiap item pertanyaan, maka dapat dilanjutkan dengan analisis berikutnya. Berikut ini ditampilkan hasil uji validitas untuk setiap variabel.

didapat nilai ( $r_{hitung}$ ) untuk semua item lebih besar dari 0,233 makat dapat disimpulkan bahwa item-item yang didapat tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

**Tabel Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)**

Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,843	0,233	Valid
Pernyataan 2	0,850	0,233	Valid
Pernyataan 3	0,766	0,233	Valid
Pernyataan 4	0,830	0,233	Valid
Pernyataan 5	0,526	0,233	Valid
Pernyataan 6	0,682	0,233	Valid
Pernyataan 7	0,846	0,233	Valid
Pernyataan 8	0,682	0,233	Valid
Pernyataan 9	0,835	0,233	Valid

Sumber : Pengolahan data SPSS versi 22, 2024

Dari data analisis diatas maka, dapat dilihat dari ( $r_{hitung}$ ) antara skor item dan skor total. Nilai kemudian akan dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ ,  $r_{tabel}$  dicari pada taraf signifikan 0,05 dengan diuji 2 sisi dan jumlah data ( $n$ ) = 71 maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,233, berdasarkan nilai analisis yang

didapat nilai ( $r_{hitung}$ ) untuk semua item lebih besar dari 0,233 makat dapat disimpulkan bahwa item-item yang didapat tersebut berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan valid).Maka dapat disimpulkan bahwa semua butir instrumen tersebut valid.

**b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah angket dalam kuesioner penelitian ini konsisten. Sebelum pengujian reabilitas dilakukan, dasar pengambilan keputusan harus mencapai alpha 0,60. Nilai variabel dianggap reliabel jika lebih besar dari 0,60. Jika nilainya <0,60 variabel tersebut tidak dapat dianggap reliabel. Hasil dari pengujian reliabilitas angket penelitian inisebagai berikut.

**Tabel Uji Reliabilitas terhadap Variabel Efektivitas Kerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,743	3

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas diketahui nilai *Crombach Alpha* diatas sebesar 0,743,  $r_{tabel}$  yaitu >0.60. Maka dengan demikian indikator yang digunakan terhadap variabel Efektivitas Kerja (X) terbukti reliabel.

Hasil uji reliabilitas instrument terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel Hasil Kualitas Kerja Seorang Pegawai Harus Sesuai Dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Telah Ditentukan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,8	2,8	2,8
	RR	11	15,5	15,5	18,3
	S	39	54,9	54,9	73,2
	SS	19	26,8	26,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2.8%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 11 atau 15,5%, responden yang menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 54.9%. dan responden yang menjawab

sehring setuju sebanyak 19 orang atau 26,8%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab sangat setuju dengan pertanyaan “Hasil Kualitas Kerja seorang pegawai harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan”.

**Tabel Pegawai Memiliki Kemampuan dan Keahlian Dalam Melayani Masyarakat**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,4	1,4	1,4
	TS	2	2,8	2,8	4,2
	RR	8	11,3	11,3	15,5
	S	28	39,4	39,4	54,9
	SS	32	45,1	45,1	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,4%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 atau 2,8%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 8 orang atau 11,3%. Responden yang menjawab

setuju sebanyak 28 orang atau 39,4%, dan yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang atau 45,1%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab sangat setuju dengan pertanyaan “Pegawai memiliki kemampuan dan keahlian dalam melayani masyarakat”.

**Tabel Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,911	9

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel uji reliabilitas diketahui nilai *Crombach Alpha* diatas sebesar 0,911,  $r_{tabel}$  yaitu >0.60. Maka dengan demikian indikator yang digunakan terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) terbukti reliabel.

**Hasil Distribusi Frekuensi Kuesioner**

Berdasarkan hasil penelitian dari 42 responden yang diteliti, maka diperoleh hasil data penelitian terhadap Efektivitas Kerja dan Kualitas Pelayanan yang diambil.

**a. Efektivitas Kerja (X)**

Hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel Efektivitas Kerja dapat dilihat pada pertanyaan dibawah ini.

**Tabel Masyarakat puas terhadap kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	19	26,8	26,8	26,8
	S	28	39,4	39,4	66,2
	SS	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 19 orang atau 26,8%, responden yang menjawab setuju sebanyak 28 atau 39,4%, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang atau 33,8%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab setuju dengan pertanyaan

“Masyarakat puas terhadap kecepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab.”.

#### **b. Kualitas Pelayanan (Y)**

Hasil distribusi frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada pertanyaan dibawah ini.

**Tabel Pegawai kantor camat sako sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	4,2	4,2	4,2
	RR	33	46,5	46,5	50,7
	S	22	31,0	31,0	81,7
	SS	13	18,3	18,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang atau 4,2%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 33 atau 46,5%, responden yang menjawab setuju sebanyak 22 orang atau 31,0%, dan responden yang menjawab

sangat setuju sebanyak 13 orang atau 18,3%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan pertanyaan “Pegawai kantor camat sako sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.”.

**Tabel Proses pengajuan layanan sesuai dengan prosedur berjalan dengan efisien.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	12,7	12,7	12,7
	RR	25	35,2	35,2	47,9
	S	24	33,8	33,8	81,7
	SS	13	18,3	18,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang atau 12,7%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 25 orang atau 35,2,2%, responden yang menjawab setuju sebanyak 24 orang atau 33,8%, dan responden

yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 18,3%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan pertanyaan “Proses pengajuan layanan sesuai dengan prosedur berjalan dengan efisien.”

**Tabel Sistem manajemen waktu di kantor camat efektif dalam mengurangi waktu tunggu.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	21	29,6	29,6	29,6
	S	39	54,9	54,9	84,5
	S	11	15,5	15,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak ragu-ragu sebanyak 21 orang atau 29,6%, responden yang menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 54,9%, dan responden yang menjawab sangat setuju

sebanyak 11 orang atau 15,5%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab setuju dengan pertanyaan “Sistem manajemen waktu di kantor camat efektif dalam mengurangi waktu tunggu.”.

**Tabel Biaya yang dikenakan untuk layanan di kantor camat sesuai dengan layanan yang diterima.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2,8	2,8	2,8
	RR	27	40,5	40,5	40,8
	S	28	42,9	42,9	80,3
	SS	14	19,7	19,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS v22 (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,8%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 27 orang atau 40,5%, responden yang menjawab setuju sebanyak 28 orang atau 42,9%, dan responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 14 orang atau 19,7%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab setuju dengan pertanyaan “Biaya yang dikenakan untuk layanan di kantor camat sesuai dengan layanan yang diterima.”

**Tabel Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan spesifikasi jenis layanan yang dijanjikan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,4	1,4	1,4
	RR	14	19,7	19,7	21,1
	S	33	46,5	46,5	67,6
	SS	23	32,4	32,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS v22 ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak sangat tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,4%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 14 atau 19,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 33 orang atau 46,5% dan responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang atau 32,4%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab setuju dengan pertanyaan “Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan spesifikasi jenis layanan yang dijanjikan.”.

**Tabel Pegawai menunjukkan keterampilan praktis yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RR	32	45,1	45,1	45,1
	S	20	28,2	28,2	73,2
	SS	19	26,8	26,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS v22 ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 32 orang atau 45,1%, responden yang menjawab setuju sebanyak 20 atau 28,2%, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak

19 orang atau 26,8%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan pertanyaan “Pegawai menunjukkan keterampilan praktis yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.”.

**Tabel Pegawai menunjukkan profesionalisme dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	12,7	12,7	12,7
	RR	11	31,0	31,0	43,7
	S	19	40,8	40,8	84,5
	SS	11	15,5	15,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS v22 ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang atau 12,7%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 11 atau 31,0%, responden yang menjawab setuju sebanyak 19 orang atau 40,8%, dan responden yang

menjawab sangat setuju sebanyak 11 orang atau 15,5%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab setuju dengan pertanyaan “Pegawai menunjukkan profesionalisme dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan.”.

**Tabel Informasi mengenai status dan tindak lanjut pengaduan atau saran disampaikan dengan jelas.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	2	2,8	2,8	2,8
TS	4	5,6	5,6	8,5
RR	31	43,7	43,7	52,1
S	21	29,6	29,6	81,7
SS	13	18,3	18,3	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,8%, responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 4 atau 5,6%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 31 orang atau 43,7%, responden yang menjawab setuju sebanyak 21 orang atau 29,6%, dan

responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang atau 18,3%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan pertanyaan “Informasi mengenai status dan tindak lanjut pengaduan atau saran disampaikan dengan jelas.”.

**Tabel Peralatan yang digunakan dalam pelayanan, seperti komputer dan printer, berfungsi dengan baik.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	10	14,1	14,1	14,1
RR	4	35,7	40,8	54,9
S	21	28,2	28,2	83,1
SS	13	16,9	16,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Sumber : *Output SPSS v22* ( Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat disimpulkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang atau 14,1%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 29 atau 40,8%, responden yang menjawab setuju sebanyak 20 orang atau 28%, dan responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau 16,9%. Dapat dipastikan bahwa sebagian responden menjawab ragu-ragu dengan pertanyaan “Peralatan yang digunakan dalam pelayanan, seperti komputer dan printer, berfungsi dengan baik.”

### 5.1.4 Teknik Analisis Data

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas *Kologorov-Smirnov* merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residu yang berdistribusi normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas.

**Tabel Uji Normalitas (*Kologorov-Smirnov*)  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

N		Unstandardized Residual	42
Normal	Mean		,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation		2,29322937
Most	Absolute		,117
Extreme	Positive		,069
Differences	Negative		,-117
Tes Statistic			,117
Asymp. Sig. (2-tailed)			

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

Sumber : *Output SPSS v22* ( Diolah Peneliti, 2024)

Dari tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi sig. (2-tailed) sebesar 0,171, menurut uji normalitas data *Kolmogorov Smirnov*, yang menunjukkan bahwa nilai ini lebih besar dari 0,05 ( $0,171 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari kedua variabel penelitian berdistribusi normal.

## b. Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, setelah pengelolaan data maka dapat didapatkan tabel regresi linear. Berikut adalah hasil dari Regresi Linear Sederhana.

**Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,587	4,295		,970	,353
Efektivitas Kerja	,861	,148	,573	5,810	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : *Output SPSS v22*(Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil analisis di atas yang telah dilakukan, maka didapat persamaan regresi yang terbentuk adalah  $Y = 0,587 + 0,861 X$

Dari hasil persamaan regresi di atas maka dapat diartikan sebagai berikut :

- Nilai konstan sebesar 0,587 yang menunjukkan bahwa variabel independen dapat dikatakan konstan atau = 0, maka Kualitas Pelayanan sebesar 0,587.

- Efektivitas Kerja (X) sebesar 0,861 yang dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Efektivitas Kerja sebesar 1% maka akan meningkatkan Efektivitas Kerja sebesar 0,861.

## c. Analisis Koefisien Korelasi

Uji Korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dinyatakan dengan koefisien korelasi (r). Jenis hubungan antar variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Berikut adalah tabel analisis koefisien korelasi.

**Tabel Uji Analisis Koefisien Korelasi**

		Correlations	
		EfektivitasKerja	PelayananPublik
Efektivitas Kerja	Pearson Correlation	1	0,676
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	42	42
Pelayanan Publik	Pearson Correlation	0,676	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	42	42

Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Berdasarkan tabel nilai koefisien korelasi Efektivitas Kerja sebesar 0,676. Berdasarkan pedoman nilai interpretasi korelasi nilai berada pada rentang “0,60 – 0,799” yang berarti tingkat hubungan Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan termasuk pada titik hubungan yang kuat.

## d. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengatur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R – Squared*.

**Tabel Analisis Koefisien Determinasi (R2)**

Model Summary <sup>b</sup>						penelitian berdistri busi normal.
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
1	,573 <sup>a</sup>	,329	,319	5,055		

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Kerja  
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan  
 Sumber : *Output SPSS v22* (Diolah Peneliti, 2024)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi R sebesar 0,573, yang artinya pengaruh Efektivitas Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 57,3%. Sedangkan sisanya berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti.

### Pembahasan

#### Besarnya Pengaruh Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa seberapa besar pengaruh tersebut membawa pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan, kemudian dilakukan pengujian instrumen penelitian yaitu uji validitas dan reliabilitas yang dilanjutkan dengan uji normalitas. Selanjutnya, setelah dilakukan rangkaian pengujian tersebut, maka layak dilanjutkan analisis regresi linear sederhana dengan melakukan Pengujian Hipotesis dengan uji signifikansi regresi parsial (Uji t) dan analisis koefisien korelasi dengan dilanjutkan uji koefisien determinasi.

Data analisis uji validitas menunjukkan nilai (rhitung) antara skor item dan skor total. Nilai-nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ , yang ditemukan pada taraf signifikan 0,05 dengan uji dua sisi dan jumlah data (n) = 42, dan nilai  $r_{tabel}$  dihasilkan sebesar 0,304. Berdasarkan nilai  $r_{tabel}$  ini, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan lingkungan kerja dan kepuasan kerja memiliki nilai ( $r_{hitung}$ ) yang lebih besar dari 0,304.

Pada uji realibilitas, semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* <0,60, yang menunjukkan bahwa pertanyaan tentang efektivitas kerja dan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kredibel. Oleh karena itu, variabel-variabel ini layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

Berdasarkan Uji Normalitas ada kemungkinan bahwa data yang diperoleh dari kedua variabel

Menurut uji normalitas data Kolmogorov Smirnov, nilai signifikasi sig. (2-tailed) sebesar 0,171, yang menunjukkan bahwa nilai ini lebih besar dari 0,05 (0,171 > 0,05). Setelah melalui tahap uji validitas, reliabilitas dan uji prasyarat analisis barulah kemudian layak untuk dilakukan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui persamaan regresi antara variabel penelitian.

Dapat diketahui bahwa persamaan regresi pada variabel penelitian ini adalah  $Y = a + Bx$  ( $Y = 0,587 + 0,861 X$ ). Maka kemudian persamaan regresi tersebut yang mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% nilai variabel x maka nilai dari variabel y bertambah 0,861 dan nilai dari koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga diasumsikan pengaruh variabel adalah positif.

Kemudian diketahui nilai koefisien korelasi Efektivitas Kerja sebesar 0,676. Berdasarkan pedoman nilai interperetasi korelasi nilai berada pada rentang “0,60 – 0,799” yang berarti tingkat hubungan Efektivitas Kerja terhadap Pelayanan Publik termasuk pada titik hubungan yang kuat.

Uji Koefisien Determinasi dilihat dari nilai R sebesar 0,573 atau 57,3%. Variabel Efektivitas Kerja dapat dijelaskan atau terdapat pengaruh dengan Kualitas Pelayanan sebesar 57,3% sedangkan sisanya berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan beberapa perhitungan diatas dari perhitungan Uji Validitas, Reliabilitas, Uji Normalitas, Regresi Linier Sederhana Analisis Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi (R2) menghasilkan hubungan yang signifikan dan positif antara Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang. Akan tetapi, tergantung pada penerapannya. Apakah bisa diterapkan dengan baik dan dilakukan secara menyeluruh sehingga dapat menjawab tuntutan publik terhadap pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Masyarakat ingin kesederhanaan dalam pelayanan agar tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta agar mudah dilaksanakan. Seperti menyelesaikan pekerjaan yang akan dikenakan dalam pelayanan publik, menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan tanpa mempersulit kepada masyarakat yang ingin mendapatkan kemudahan dalam pelayanan.

## E. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Koefisien determinasi R sebesar 0,573 atau 57,3%. Variabel Efektivitas Kerja dapat dijelaskan atau terdapat pengaruh dengan Kualitas Pelayanan sebesar 57,3% sedangkan sisanya berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti.
2. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana didapat nilai Konstan ( $\alpha$ ) sebesar 0,587 yang menunjukkan bahwa jika variabel independen dikatakkan konstan atau = 0, maka Kualitas Pelayanan sebesar 0,587 dan Efektivitas Kerja (X) sebesar 0,861 hasil tersebut dapat diartikan bahwa setiap peningkatan Efektivitas Kerja sebesar 1% maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,861.

### Saran

Meski pengaruh Efektivitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang telah dilaksanakan dengan baik. Akan tetapi, diharapkan kepada pihak Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang dapat mempertahankan Efektivitas Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan dengan baik dan semakin baik lagi, sehingga masyarakat dapat merasa lebih puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, *Manajemen Publik*, Gema Insani Inpress, Jakarta 2001.
- Gie, The Liang, 2009. *“Administrasi Perkantoran Modern”*. Liberty, Yogyakarta.
- Handoko, *Asas Manajemen*, Jakarta : Rajawali, 1984.
- Hardiansyah, M, 2011 : *“Kualitas Pelayanan Publik”*. Gava Media, Yogyakarta.

- Juliantara, *Pelayanan Publik*, Mizan, Bandung, 2005.
- Manulang, *Manajemen Tenaga Kerja*, Karya Darma IIP, Jakarta, 1996.
- Moenir. *Manajemen Publik*. Semarang University Press, Semarang, 2002.
- Napitupulu, Paimin, 2007 : *“Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction : Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat”*. PT. ALUMNI, Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar; Alfabeta Bandung. Pegawai Negeri 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 Negeri Sipil Pada Dinas Kehutanan dan Perkebeunan 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
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008 : *“Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi”*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinungan Muchdarsyah, 1995, *Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai*. Yogyakarta. Graham Zeithaml, Berry, dan Parasurama, *Service Quality*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 1994.
- Supardi, dkk. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi. 2023*
- Sumber Lain :**
- PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik