BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro Kecamatan Kanigoro Kabupaten Blitar

Pada penelitian ini hipotesisnya adalah bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data tentang kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada 100 responden, yaitu masyarakat kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan analisis korelasi sederhana menggunakan aplikasi SPSS 16.0.

Hasilnya ditunjukkan dengan nilai R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,418 atau lebih dari 0,05. Artinya kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor kelurahan kanigoro kecamatan kanigoro kabupaten blitar. Hubungan signifikansi yang diberikan adalah kuat. Sumbangan atau kontribusi variabel independen sebesar 41,8 % sedangkan sisanya 58,2 % dipengaruhi oleh faktor faktor lainnya yang tidak digunakan di penelitian ini.

Secara umum kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan seperti teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh

Scermerhorn, Hunt, dan Osborn[56] yaitu kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi. Teori menurut T.R Michel[57] dimana pengukuran kinerja itu salah satunya kualitas pelayanan (*quality of work*), merupakan kualitas pekerjaan yang dihasilkan dapat memuaskan bagi penggunanya atau tidak, sehingga hal ini dijadikan sebagai standar kerja.

Selain itu juga teori kualitas pelayanan menurut Mu'ah dan Masram[58] bahwa Kualitas pelayanan (*Service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buru.

Selanjutnya teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lewis dan Booms[59] bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi

---

[56]Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal., 481

[57]Surajiyo, Nasruddin & Herman Paleni, *Penelitian Sumberdaya Manusia, Pengertian, Teori Dan Aplikasi (Menggunakan IBM SPSS 22 For Windows*, (Sleman: DEEPUBLISH, 2020), Hlm.17

[58]Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2014), Hlm.54

[59]Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media2012) Hlm.301

pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu atau jurnal yang yang dikaji oleh Murdiansyah Herman,[60] yang mengkaji tentang Pengaruh Perilaku Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan, hasil dari penelitian ini yaitu kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

dikuatkan oleh Leonardus Joy Phinky S,[61] Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Terhadap Kualitas Layanan Pada Masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur. Penelitian tersebut mendapat hasil sama, yaitu kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

---

[60]Murdiansyah Herman, *Pengaruh Perilaku Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Public Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan*, As-Siyasah, Vol.3, No.2, 2018, Hlm. 51

[61]Leonardus Joy P.S, *Pengaruh Kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Terhadap Kualitas Layanan Pada Masyarakat Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur*, Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi , Vol. 2, 2019, Hlm. 211

Dikuatkan pula oleh Inten Pratiwi,[62] Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dari penelitian tersebut hasil yang diperoleh adalah sama berpengaruh positif dan signifikan.

Dari beberapa teori diatas maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dimana Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa merupakan ujung tombak dalam pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dapat dikatakan baik maka yang berperan utama adalah bagaimana cara kerja, sikap dan perilaku para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna jasa layanan public.

Dengan demikian penyedia layanan jasa khusunya layanan publik harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan masyarakat, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal atau prima, tetapi sebaliknya jika

---

[62]Inten Pratiwi, Skripsi : *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*, (Bandung: UNPAS, 2017)

layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah atau buruk .