

PENGARUH EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN SIDORAME BARAT I KECAMATAN MEDAN PERJUANGAN

Jhon Simon, S.Sos, M. Si
(Fisip. Univ. Dharmawangsa Medan)

ABSTRAK

Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Penerapan efektivitas kerja menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan tepat sasaran (waktu) baik dalam lingkup organisasi maupun dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik yang selama ini belum maksimal dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidorame Barat I. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah XIV lingkungan Kelurahan Sidorame Barat I sebanyak 10,360 jiwa = 2820 KK, sedangkan sampel penelitian sebanyak 87 responden ditentukan berdasarkan teknik *Quota Propotional Random Sampling*. Pengumpulan data melalui angket penelitian, sedangkan teknik analisa data menggunakan korelasi *Product Moment*, uji determinasi, dan uji t. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) memiliki hubungan kuat (tinggi) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) diperoleh $r = 0,796$ yang berada pada interval $0,60 - 0,799$ pada kategori tinggi. Dari pengujian determinasi diperoleh bahwa Efektivitas Kerja Pegawai sudah cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 63,4%. dalam pengujian t (signifikan) Efektivitas Kerja Pegawai memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik thitung sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel ttabel sebesar 1,666, dengan rumus pengujian $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka, $t_{12,123} > t_{1,666}$.

Pendahuluan

Sekarang ini kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan perlu diadakan perbaikan, bila dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, kesamaan perlakuan (tidak diskriminatif) maka pelayanan yang diberikan masih

jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat dan masih memiliki berbagai kelemahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, di mana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan masyarakat.

Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

Perbaikan dalam pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah merupakan harapan masyarakat, namun dalam perjalanannya ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai bentuk pelayanan publik mengalami kemunduran yang ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Ada kecenderungan ketidakadilan didalam pelayanan yang diberikan, dimana masyarakat yang tergolong rendah akan sulit untuk mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari pihak kelurahan.

Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak – hak masyarakat, maka dituntut efektivitas kerja yang baik dari instansi pemerintah.

Menurut Menurut Siagian (2008) 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.

Demikian halnya pada kelurahan Sidorame Barat I efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik belum maksimal, hal ini terlihat dari etos kerja pegawai dan ada beberapa keluhan lain dari masyarakat juga berhubungan dengan proses pengurusan kependudukan yang memakan waktu yang cukup lama.

Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Efektivitas mengandung makna ketepatan pencapaian tujuan yang diharapkan atau sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan (*to do the right things*). Efektivitas juga dimaknai bukan hanya ke arah pencapaian tujuan tetapi juga pencapaian moral yang baik dari seorang pegawai dan sebagai suatu kriteria untuk menseleksi berbagai alternatif untuk dijadikan rekomendasi didasarkan pertimbangan apakah alternatif yang direkomendasikan tersebut memberikan hasil (akibat) yang maksimal, terlepas dari pertimbangan efisiensi.

Menurut Siagian (2008) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau 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.

Siswanto (2007 : 55) dalam bukunya “Pengantar Manajemen” mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Pengertian Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja berhubungan dengan hasil yang telah ditentukan sebelumnya. Satu hal yang perlu digaris-bawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu, dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja juga dapat diartikan dengan hasil guna penekanan pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja dalam organisasi merupakan usaha untuk mencapai prestasi yang maksimal dengan menggunakan sumber daya yang tersedia dalam waktu yang *relative* singkat tanpa menunggu keseimbangan tujuan alat dan tenaga serta waktu. Ada empat (4) faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, di kemukakan oleh Richard M. Street (1980:9) sebagai berikut

: 1) Karakteristik Organisasi, 2) Karakteristik Lingkungan, 3) Karakteristik Pekerja, 4) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Pengertian Pegawai

Pada hakikatnya tanggung jawab utama terletak pada individu pegawai (karyawan). Pegawai memiliki tanggung jawab menunjukkan minat dalam pengembangan karir sekaligus pencapaian organisasi / perusahaan. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan harus dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pegawai dan diharapkan pegawai tersebut dapat menerapkan ilmu yang diperoleh dari pelatihan tersebut dalam melaksanakan tugas sehari – hari serta mengajarkannya kepada pegawai lain yang belum mendapatkan kesempatan mengikuti pelatihan.

Keterlibatan pegawai merupakan suatu proses partisipasi yang menggunakan seluruh kapasitas pegawai yang dirancang untuk meningkatkan komitmen bagi kesuksesan organisasi. Logika yang mendasarinya adalah keterlibatan para pekerja dalam pengambilan keputusan yang akan berpengaruh pada mereka dan meningkatkan otonomi dan kendali mereka atas kehidupan kerjanya kan membuat pegawai / karyawan lebih termotivasi, lebih setia pada organisasi, lebih produktif, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk, 1995:646) menyatakan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Harbani Pasolong (2007:4), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kotler dalam Juniarso Ridwan (2009:18) mengemukakan bahwa : “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Berdasarkan definisi diatas, maka Pelayanan adalah usaha seseorang/ lembaga dalam melayani kepentingan atau kebutuhan masyarakatnya diatas kepentingan pribadi dan tanpa memikirkan profit yang didapatnya (dalam arti pemerintahan).

Pengertian Pelayanan Publik

PP No. 96 tahun 2012 menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara. Standar Pelayanan publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan Prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli (pelanggan) dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga Negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan PP No. 96 tahun 2012 Bentuk pelayanan publik ada tiga (3) yaitu :

1. Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono Fandy, 2003) : Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sementara itu Collier (dalam , 2016) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, dan keuntungan).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani masyarakat atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (individu atau lembaga). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang melayani mempunyai ekspektasi yaitu harapan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya, dengan tujuan mengembangkan dan menggunakan model matematis teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah **Kuisoner (Angket) dan Observasi** serta menggunakan data primer dan sekunder.

1. Analisis data Koefisien Kolerasi *Product Moment*

Analisis korelasi dapat di gunakan untuk menguji hipotesis yang bersifat asosiatif, yaitu untuk mengetahui kekuatan dan signifikansi hubungan antara dua variabel. Kekuatan hubungan antara dua variabel dapat diketahui berdasarkan nilai *r* hasil analisis korelasi. Nilai *r* dapat dicari dengan rumus korelasi produk momen *pearson* sebagai berikut :

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

2. Koefisien Determinant

Teknik ini digunakan untuk mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), perhitungan dilakukan dengan mengkuadratkan nilai koefisien *Product moment* dan dikaitkan dengan 100% maka dalam mengujinya menggunakan rumus sebagai berikut : $D = r_{xy}^2 \times 100\%$

3. Uji Hipotesa (Signifikan)

Untuk mengetahui tingkat signifikan antar variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus uji / uji Hipotesi (t hitung) adalah salah satu uji statistika yang pengujian hipotesisnya didekati dengan distribusi normal, dengan cara mengkonsultasikan nilai t hitung dengan t tabel, Oleh karena itu uji t dapat digunakan untuk menguji data yang sampelnya berukuran besar (sampel >30). Selain itu uji t dapat dipakai untuk menganalisis data yang varians populasinya diketahui. Uji signifikan ini dapat dilakukan dengan prosedur dan Rumus uji t Sugiyono (2010 : 217) adalah sebagai berikut : $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rekapitulasi Frekuensi Klasifikasi Jawaban Responden Untuk Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X)

Setelah data penelitian dianalisis maka diperoleh nilai/skor tertinggi adalah 48 dan nilai/skor terendah adalah 26. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

$$i = \frac{48-26}{4} = \frac{22}{4} \\ = 5,5$$

Untuk mengetahui Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I, dapat dilihat dari rekapitulasi data jawaban responden pada tabel dibawah ini :

Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Efektivitas Kerja Pegawai

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	43 – 48	41	47
Tinggi	37 – 42	15	17
Sedang	30 – 36	24	28
Rendah	24 – 29	7	8

Jumlah	87	100
---------------	-----------	------------

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Sangat Tinggi dinyatakan oleh responden sebanyak 41 orang atau 44%, pada kategori Tinggi sebanyak 15 orang atau 17% sedangkan kategori Sedang sebanyak 24 orang atau 28% dan kategori Rendah sebanyak 7 orang atau 8%. Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan Efektivitas Kerja Pegawai di Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Tinggi, yaitu sebanyak 56 orang atau 64% menyatakan bahwa pegawai kelurahan bekerja cukup efektif.

Rekapitulasi Frekuensi Kalsifikasi Jawaban Responden Untuk Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y)

Setelah data penelitian dianalisis maka diperoleh nilai/skor tertinggi adalah 40 dan nilai/skor terendah adalah 24. Untuk menentukan jarak intervalnya maka digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyak bilangan}}$$

$$i = \frac{40 - 24}{4} = \frac{16}{4}$$

$$= 4$$

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I, dapat dilihat dari rekapitulasi data jawaban responden pada tabel dibawah ini : **Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik**

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	36 – 40	38	44
Tinggi	31 – 35	25	29
Sedang	26 – 30	16	18
Rendah	21 – 25	8	9
Jumlah		87	100

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada 87 responden, Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Sangat Tinggi dinyatakan oleh sebanyak 38 orang atau 44% , berada pada kategori

Tinggi sebanyak 25 orang atau 29%, sedangkan pada kategori Sedang sebanyak 16 orang atau 18% dan pada kategori Rendah sebanyak 8 orang atau 9%. Maka dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Sidorame Barat I berada pada kategori Tinggi, yaitu sebanyak 63 orang atau 73% menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik kelurahan bekarya dengan baik.

Analisa data

Koefisien Korelasi *Product Moment*

Untuk mengetahui hubungan antara Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) di Kelurahan Sidorame Barat I, maka digunakan analisa Korelasi.

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

N	= 87		Σ X ²	= 140,595
Σ x	= 3,447		Σ Y ²	= 99,669
Σ y	= 2,915		Σ XY	= 117,752

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

$$r_{xy} = \frac{87 \cdot 117752 - (3447)(2915)}{\sqrt{87 \cdot 140595 - (3447)^2 (87 \cdot 99669 - (2915)^2)}}$$

$$= \frac{10,244,424 - 10,048,005}{\sqrt{(12,231,765 - 11,881,809) (8,671,203 - 8,497,225)}}$$

$$= \frac{196,419}{\sqrt{349,956 \cdot 173,978}}$$

$$= \frac{196,419}{\sqrt{60884,644968}}$$

$$= \frac{196,419}{246748,14075895}$$

$$r_{xy} = 0,796$$

Dari dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*, maka diperoleh hasil dengan jumlah 0,796 dan. Untuk mengukur interpretasi seberapa kuat hubungan kedua variabel tersebut, maka digunakan pedoman interpretasi sebagai berikut :

Interpretasi Korelasi *Product Moment*

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

0,20 – 0,339	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2011)

Dengan menghubungkan hasil r dengan tabel pedoman interpretasi maka diketahui hubungan kedua variabel tersebut, $r = 0,796$ berada pada interval koefisien 0,60 – 0,799. Jadi tingkat hubungan antar variabel X Efektivitas Kerja Pegawai dengan variabel Y Kualitas Pelayanan Publik berada pada tingkat Tinggi. Hal ini berarti terdapatnya hubungan antara Variabel x dan Variabel Y, yaitu semakin tinggi (baik) tingkat Efektivitas Kerja Pegawai maka akan semakin Tinggi (baik) pula Kualitas Pelayanan Publik.

Hasil Analisa Korelasi Menggunakan SPSS

Correlations

	X	Y
XPearson Correlation	1	.796**
Sig. (2-tailed)		.000
N	87	87
YPearson Correlation	.796**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	87	87

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

Penggunaan teknik analisa ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dengan variabel Y, dari hasil $r = 0,796$ diatas, maka besar pengaruh antar kedua variabel tersebut dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 D &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\
 &= (0,796)^2 \times 100\% \\
 &= 0,633616 \times 100\% \\
 D &= 63,4 \%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan Determinan diatas, maka dapat diketahui bahwa besar pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) pada Kelurahan Sidorame Barat I adalah sebesar 63,4 %, dan 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dapat diketahui.

4.2.2. Uji Koefisien Determinant

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.629	2.93574

a. Predictors: (Constant), X

Hasil Analisa Determinan Menggunakan SPSS

Uji t (Hipotesis)

Untuk menguji signifikan antara variabel X dan Y maka dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$n = 87$$

$$r = 0,796$$

Berdasarkan uji signifikan diatas maka di peroleh hasil t hitung = 12, 123 dan t tabel = $\pm 1,666$, sesuai dengan ketentuan apabila t hitung > t tabel maka terdapat hubungan yang signifikan antar kedua variabel itu (variabel X dan variabel Y). Jadi, t hitung = 12, 123 > t tabel = $\pm 1,666$, maka nilai r yang dihasilkan yaitu r = 0,796 adalah signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

Hasil Analisa t (Hipotesis) Menggunakan SPSS

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.268	1.861		6.055	.000
	X	.561	.046	.796	12.125	.000

a. Dependent Variable: Y

$$df = n - 2 = 87 - 2 = 85$$

Taraf kepercayaan ditentukan 95%, tingkat kesalahan 5% = 0,05

Nilai t tabel pada df = 85 dan $\alpha = 0,05 = \pm 1,666$ adalah

$$t \text{ tabel } df = 85, \alpha = 0,05 = \pm 1,666$$

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

$$= \frac{0,796\sqrt{87-2}}{\sqrt{1-0,796^2}}$$

$$= \frac{0,796\sqrt{85}}{\sqrt{1-0,633616}}$$

$$= \frac{0,796 \cdot 9,219}{\sqrt{0,366384}}$$

$$= \frac{7,338,324}{0,6052967}$$

$$t = 12, 123$$

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui angket dan observasi, pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan sudah Tinggi terbukti dengan masyarakatnya merasa puas dengan kinerja pegawai yang semakin memperhatikan kebutuhan masyarakat, yaitu sebesar 64%.
2. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment* , maka telah diperoleh hasil $r = 0,796$. Dengan menghubungkan r yang telah diperoleh dengan tabel interpretasi, maka diperoleh $r = 0,796$ berada pada interval $0,60 - 0,799$, yaitu tingkat hubungan antara variabel X dengan variabel Y berada pada kategori tinggi (kuat), yang artinya semakin tinggi Efektivitas Kerja Pegawai maka akan semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan.
3. Besar pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) pada Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan adalah sebesar 63,4% artinya efektivitas kerja pegawai cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan 36,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum dapat diduga.
4. Terdapat hubungan signifikan antara variabel X Efektivitas Kerja Pegawai terhadap variabel Y Kualitas Pelayanan Publik, yaitu $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka $t \text{ hitung} = 12,123 > t \text{ tabel} = \pm 1,666$, maka nilai r yang dihasilkan yaitu $r = 0,796$ adalah signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Handyaningrat, Soewarno. 1982. *Pengantar Ilmu Pengetahuan dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- N Dunn, William. 2003 *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi kedua*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Siagian . P. Sondang. 1982, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung.
- Winardi J. 2015. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta : PrenadaMedia Group