

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

Utari Wulandari<sup>1</sup>  
H. Jhon Simon<sup>2</sup>

Universitas Dharmawangsa

## 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 program, 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 Proportional 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  $t_{hitung}$  sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel  $t_{tabel}$  sebesar 1,666, dengan rumus pengujian  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka,  $t_{hitung} > t_{tabel}$  12,123 > 1,666.

### 1. Pendahuluan

Konsep Pelayanan Publik dalam 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. Artinya penyelenggara/pemerintah

sebagai pihak yang melayani, mengayomi, dan memberdayakan lebih mendahulukan kepentingan masyarakatnya diatas kepentingannya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan, baik itu pelayanan barang publik, Jasa publik dan pelayanan administratif. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir akhir ini merupakan salah satu sorotan yang di arahkan pada pemerintah dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat diharapkan menjadi lebih responsif terhadap kepentingan masyarakat itu sendiri, dimana paradigma pelayanan masyarakat yang telah berjalan selama ini beralih dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus kepada 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 dan izin tertentu di kelurahan, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia.

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.

Dalam hal ini sangat di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap progam, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran (waktu), 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.

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.

## 2. Teori

### 2.1. Pengertian Efektifitas

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. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan, Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Menurut Siagian (1986:152) efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Effendy efektivitas adalah ”Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan” (Effendy, 2003:14).

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).

#### 2.1.1. 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.

Menurut Siagian (1996 : 19) Efektivitas kerja yaitu penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya apabila pelaksanaan tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan, dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana cara melaksanakan serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut. Pendapat lain di kemukakan oleh Handoko (1996:62) pegawai mampu mencapai efektivitas apabila pegawai “menunjukkan kemampuan mengakumulasi pemilihan tujuan yang yang dilaksanakan dengan peralatan yang akan dipergunakan untuk melaksanakan tujuan tersebut sehingga pekerjaan tersebut terselenggara sebagaimana yang diharapkan”.

### **2.1.2. Faktor – faktor yang mempengaruhi Efektivitas Kerja**

Ada empat (4) faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, di kemukakan oleh Richard M. Street (1980:9) sebagai berikut :

#### **1. Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja, karena karakteristik organisasi ini menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Yang dimaksud struktur organisasi adalah cara menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola-pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas

#### **2. Karakteristik Lingkungan**

Karakteristik lingkungan ini secara keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungandiantara pegawai dan kondisi kerja.

#### **3. Karakteristik Pekerja**

Pada kenyataannya para anggota merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku mereka lah yang dalam jangka tertentu akan memperlancar merintangi tercapainya tujuan organisasi. Pekerja merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi, oleh sebab itu perilaku pekerja sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan.

#### **4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen**

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal ada didalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

#### **2.1.3. Pengukuran Efektivitas Kerja (Indikator Efektivitas Kerja)**

Adapun indikator-indikator efektivitas kerja menurut Siagian adalah :

- a. Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)
- b. Hasil pekerjaan yang di capai (tepat sasaran)
- c. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna).

## 2.2. Pengertian Pelayanan

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).

### 2.2.1. Pengertian 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.

### 2.2.2. 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).

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### 3. Metode Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *asosiatif*. 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. pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket dan observasi.

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### 4.1. Rekapitulasi Data

Setelah seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian diuraikan, maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan dan interpretasi data untuk masing-masing variabel penelitian, yaitu dengan membuat rekapitulasi data Efektivitas kerja Pegawai (variabel X) dan Kualitas pelayanan Publik (variabel Y).

#### 4.1.1. 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 :

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

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

$$= 5,5$$

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut :

Untuk kategori sangat tinggi: 43 – 48

Untuk kategori tinggi : 37 – 42

Untuk kategori sedang: 30 – 36

Untuk kategori rendah: 24 – 29

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

**Tabel 4.1.**

**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
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.1. 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.

#### 4.1.2. 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 :

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

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

Interval tersebut dapat digunakan untuk menyusun kategori sebagai berikut :

- Untuk kategori sangat tinggi : 36 – 40
- Untuk kategori tinggi : 31 – 35
- Untuk kategori sedang : 26 – 30
- Untuk kategori rendah : 21 – 25

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Sidorame Barat I, dapat dilihat dari rekapitulasi data jawaban responden pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.2.

#### Rekapitulasi Klasifikasi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Publik

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tinggi	36 – 40	38	44
	31 – 35		
Tinggi	26 – 30	16	18
	21 – 25		
	16 – 20		
Sedang	11 – 15	8	9
	6 – 10		
Rendah	1 – 5	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>87</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer (2018)

Berdasarkan tabel 4.2. 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 bekerja dengan baik.

#### 4.2. Analisa data

##### 4.2.1. 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
- $\sum X^2 = 140,595$
- $\sum x = 3,447$
- $\sum Y^2 = 99,669$
- $\sum y = 2,915$
- $\sum XY = 117,752$

#### Correlations

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

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

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

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

$$= \frac{10,244,424 - 10,048,005}{\sqrt{(12,231,765 - 11,881,809)(8,671,203 - 8,497,225)}} \\ = \frac{196,419}{\sqrt{349,956 \cdot 173,978}} \\ = \frac{196,419}{\sqrt{60884,644968}} \\ = \frac{196,419}{246748,14075895} \\ r_{xy} = 0,796$$

Dari 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 :

**Tabel 4.3.**

**Interpretasi Korelasi *Product Moment***

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,339	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
<b>0,60 – 0,799</b>	<b>Tinggi</b>
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.

**4.2.2. Uji Koefisien Determinant**

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 :

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

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.

**4.2.3. Uji t (Hipotesis)**

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

$$n = 87 \\ r = 0,796 \\ df = n - 2 = 87 - 2 = 85 \\ \text{Taraf kepercayaan ditentukan } 95\%, \\ \text{tingkat kesalahan } 5\% = 0,05 \\ \text{Nilai t tabel pada } df = 85 \text{ dan } \alpha = \\ 0,05 = \pm 1,666 \text{ adalah} \\ t \text{ tabel } df = 85, \alpha = 0,05 = \pm 1,666 \\ t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 <sup>a</sup>	.634	.629	2.93574

a. Predictors: (Constant), X

$$= \frac{0,796\sqrt{87-2}}{\sqrt{1-0,796^2}} \\ = \frac{0,796\sqrt{85}}{\sqrt{1-0,633616}} \\ = \frac{0,796 \cdot 9,219}{\sqrt{0,366384}} \\ = \frac{7,338,324}{0,6052967} \\ t = 12,123$$

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%.

**Tabel 4.6.**

**Hasil Analisa t (Hipotesis) Menggunakan SPSS**

Coefficients<sup>a</sup>

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

**5. Kesimpulan**

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%.

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment*, maka telah diperoleh hasil  $r$  sebesar 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.

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.

Terdapat hubungan signifikan antara variabel X Efektivitas Kerja Pegawai terhadap variabel Y Kualitas Pelayanan Publik, yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $t_{hitung} = 12,123 > t_{tabel} = \pm 1,666$ , maka nilai  $r$  yang dihasilkan yaitu  $r = 0,796$  adalah signifikan pada taraf kepercayaan 95%.

**Daftar Pustaka**

Siagian . P. Sondang. 1982, *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung

Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung. Remaja Rosdakarya

Siswanto,H.B. 2007. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara

Pasolong, Harbani. 2007, *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Pembaharuan

Sinambela, LP,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

T. Hani. Handoko. 1996. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : Liberty