

## PENGARUH KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PONRANGAE KECAMATAN PITU RIAWA KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

**Mahfira Putri, Erfina, Monalisa Ibrahim, Muhammad Rais Rahmat**

<sup>1,2,3,4</sup> Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

<sup>1,2,3,4</sup> [putryfira860@gmail.com](mailto:putryfira860@gmail.com), [erfinafisip.05@gmail.com](mailto:erfinafisip.05@gmail.com), [monalisa2231@yahoo.com](mailto:monalisa2231@yahoo.com),  
[mraisrahmat@gmail.com](mailto:mraisrahmat@gmail.com),

---

### **Kata kunci**

*Kinerja Aparatur,  
Kualitas Pelayanan  
Publik, Pengaruh*

### **Abstrak**

*Penelitian ini mengkaji hubungan antara kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Ponrangae, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang. Sebanyak 67 sampel dari 200 populasi warga yang mengurus surat pengantar E-KTP dipilih secara acak sebagai responden. Metode yang digunakan bersifat deskriptif kuantitatif, dengan Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi langsung, pengisian kuesioner, serta telaah literatur. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas, serta diterapkan analisis regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur mendapat penilaian Baik dari 61,8% responden, sementara kualitas pelayanan juga dinilai Baik oleh 63%. Namun, faktor-faktor yang memengaruhi kinerja yaitu individu, kepemimpinan, tim, dan sistem—secara keseluruhan hanya memperoleh nilai 44,4%, sehingga dikategorikan Kurang Baik.*

### **Keywords**

*Apparatus  
Performance,  
Influence, Quality of  
Public Services*

### **Abstract**

*This study examines the relationship between apparatus performance and the quality of public services in Ponrangae Village, Pitu Riawa District, Sidenreng Rappang Regency. A total of 67 samples from a population of 200 residents who processed E-KTP cover letters were randomly selected as respondents. The method used was descriptive quantitative, with data collection carried out through direct observation techniques, filling out questionnaires, and literature reviews. The data obtained were then analyzed using validity and reliability tests, and simple linear regression analysis was applied with the help of SPSS software version 26.0. The results showed that apparatus performance received a Good rating from 61.8% of respondents, while service quality was also rated Good by 63%. However, factors that influence performance, namely individuals, leadership, teams, and systems, overall only received a score of 44.4%, so it was categorized as Poor.*

## **Pendahuluan**

Kualitas layanan publik merupakan aspek yang terus berkembang, mencakup elemen-elemen seperti produk, pelayanan, tenaga kerja, prosedur, dan lingkungan kerja. Evaluasi terhadap mutu layanan ini umumnya dilakukan saat proses pelayanan berlangsung (Susanto & Anggraini, 2019). Pelayanan publik sendiri adalah bentuk upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam birokrasi untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Salah satu wujud nyata dari pelayanan publik dapat dilihat pada bidang administrasi kependudukan yang dikelola oleh instansi pemerintah. Administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data penduduk melalui proses pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk mendukung layanan publik serta pembangunan di sektor lainnya (Adam et al., 2024)

Kinerja aparatur mencerminkan hasil kerja yang diperoleh oleh individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, baik dari segi jumlah maupun kualitas, dan harus sejalan dengan kewenangan, fungsi, serta tanggung jawab yang melekat secara sah, tidak bertentangan dengan aturan hukum, serta selaras dengan etika dan norma moral (Moeheriono, 2012) dalam (Reyna et al., 2022). kinerja merupakan bagian dari sistem manajemen formal yang digunakan untuk menilai mutu kontribusi seseorang di lingkungan organisasi. Konsistensi dalam kinerja aparatur berperan penting dalam membentuk budaya kerja organisasi, yang pada gilirannya menjaga kelangsungan organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang (Grote, 2002), dalam (Hidayat et al., 2022). Melalui umpan balik dari rekan kerja, aparatur dapat memahami tingkat kinerja mereka. Namun, evaluasi kinerja sebenarnya berlandaskan pada sistem penilaian yang terstruktur dan resmi, yang mengukur, menilai, dan memengaruhi perilaku kerja serta hasil pencapaian, termasuk aspek seperti tingkat kehadiran (Pramono, R., & Indriyani, 2019). Penilaian ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa produktif seorang aparatur dan memperkirakan kemampuan kinerjanya di masa mendatang. Intinya, kinerja aparatur mencerminkan bagaimana mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standar yang telah ditetapkan. (Tri Lestari & Wilma Zuarko Adji, 2024). Aparatur dengan tingkat kinerja yang baik cenderung menghasilkan pekerjaan yang optimal dan berkontribusi langsung terhadap keberhasilan institusi atau organisasi tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, performa aparatur memegang peran penting dalam menentukan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. (Utami, Harlie and Zainul, 2024)

Menurut Mangkunegara (2005), kinerja terdiri dari dua komponen utama: kinerja organisasi yang merupakan gabungan antara hasil kerja kelompok dan individu, serta kinerja individu yang menekankan pada output kerja pegawai dalam aspek kualitas dan kuantitas, berdasarkan standar yang berlaku. Untuk menilai performa individu, terdapat beberapa indikator utama. Berdasarkan (Mangkunegara, 2009), (Saguni et al., 2023) indikator tersebut meliputi: a) kualitas kerja; b) kuantitas hasil; c) pelaksanaan tugas; dan d) tanggung jawab dalam pekerjaan.

Sementara itu, menurut Michel dalam Rizky (Parawu et al., 2020) pengukuran kinerja pegawai dapat menggunakan lima indikator: a) Kualitas kerja: mencakup ketelitian, kerapian, relevansi hasil, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa mengorbankan volume tugas. b) Komunikasi: kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan rekan kerja atau pelanggan. c) Kecepatan kerja: waktu penyelesaian tugas yang menunjukkan efisiensi kerja. d) Kemampuan kerja: keahlian dan kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas secara maksimal. e) Inisiatif: kemampuan pegawai dalam menyelesaikan masalah secara mandiri dan proaktif untuk mencegah gangguan dalam alur kerja.

Dalam menghadapi tantangan era globalisasi, aparatur negara dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara optimal. Kualitas layanan yang baik berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Standar pelayanan publik menjadi acuan penting dalam menilai mutu layanan, dan berfungsi sebagai bentuk komitmen atau janji penyedia layanan untuk menyampaikan pelayanan yang profesional dan berkualitas (Nur Sahirah Ramadhaniati, 2022). Dalam praktiknya, tiga komponen utama pelayanan publik saling berkaitan erat. Pemerintah, sebagai pihak pengatur, perlu merespon dinamika ini dengan menyesuaikan cara pandangnya, terutama dalam konteks otonomi daerah. Tujuan utamanya adalah mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menjamin akses masyarakat terhadap pelayanan publik yang mengedepankan prinsip keadilan, kesetaraan, transparansi, dan akuntabilitas (Salsa Bella & Widodo, 2023). Jika kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menurun, konsekuensinya bisa sangat serius: hal tersebut berisiko merusak struktur hukum dan aturan yang menjadi landasan kedaulatan negara. Keberadaan sistem hukum dan keteraturan (*rule and order*) adalah fondasi utama dalam menciptakan kehidupan bernegara yang demokratis dan berkeadilan (kamaruddin dan Jamaluddin 2019) (Kurniasih, 2023).

Agar masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, pihak penyelenggara wajib memperhatikan prinsip-prinsip dasar pelayanan sebelum layanan tersebut diberikan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 63 Tahun 2003 dalam (Witri M., 2022): terdapat sejumlah asas pelayanan publik yang perlu diterapkan, yaitu: 1. **Transparansi**: Layanan harus disampaikan secara terbuka, mudah diakses, serta mudah dipahami oleh semua kalangan. 2. **Akuntabilitas**: Setiap proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. 3. **Kondisional**: Baik petugas maupun masyarakat sebagai penerima layanan harus berkomitmen pada prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan layanan. 4. **Partisipatif**: Pelayanan publik sebaiknya dirancang sedemikian rupa agar mampu melibatkan masyarakat dalam proses pelaksanaannya. 5. **Kesetaraan Hak**: Pelayanan diberikan secara adil, tanpa memandang perbedaan suku, agama, ras, pendidikan, jenis kelamin, maupun latar belakang sosial-ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Baik pihak pemberi maupun penerima layanan wajib memahami dan memenuhi tanggung jawab serta haknya masing-masing.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah memainkan peran krusial dalam membentuk tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja pemerintah yang akuntabel turut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan warga (Susliyanti, E., & Binawati, 2020). Sementara itu, syarat pelayanan umum telah diatur melalui Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 dalam (Mukarom & Laksana, 2015). yang mencakup dua ketentuan utama: 1) hak dan kewajiban antara pihak yang memberikan pelayanan dan pihak yang menerima pelayanan harus dinyatakan dengan jelas dan dipahami secara pasti oleh masing-masing. 2) setiap bentuk pelayanan publik wajib diselenggarakan sesuai dengan kondisi yang berlaku, dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas serta tunduk pada regulasi dan peraturan yang ada.

Zeithaml dalam (Sulistiyowati et al., 2022) mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai mutu pelayanan publik. Kelima aspek tersebut dijelaskan sebagai berikut: 1) Keandalan (*reability*), Merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi janji pelayanan secara akurat dan dapat dipercaya. 2) Menggambarkan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan dan melayani masyarakat secara cepat dan tanggap. 3) Jaminan (*assurance*), Berkaitan dengan pengetahuan serta sikap sopan aparat, yang mampu menciptakan rasa percaya dan keyakinan dari pengguna layanan. 4) Empati (*empaty*), Mengacu pada kepedulian serta pemberian perhatian secara personal kepada masyarakat yang menerima layanan. 5) Berwujud (*tangible*), Menunjukkan kualitas dari sarana pendukung pelayanan seperti fasilitas, perlengkapan, penampilan petugas, dan media komunikasi yang digunakan.

Menurut Armstrong (1998) dalam (Parawu et al., 2020), terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi keberhasilan kinerja dalam lingkup organisasi, baik pada level individu, kelompok, maupun keseluruhan institusi. Faktor-faktor tersebut di antaranya: a) Personal Factors. Beberapa karakteristik individu bersifat bawaan, namun ada pula yang dapat dibentuk dan dikembangkan melalui upaya yang tepat. Kemampuan, pengetahuan, serta sikap adalah elemen yang bisa ditingkatkan baik melalui pendidikan formal maupun pembelajaran informal, yang pada gilirannya berkontribusi pada kemajuan individu dan organisasi.. b) Leadership Factors. Cara pemimpin membimbing, memberikan arahan, menjalin komunikasi, dan menunjukkan dukungan akan memengaruhi perilaku kerja bawahan. Gaya dan strategi kepemimpinan memiliki dampak langsung terhadap produktivitas pegawai.. c) Team Factors. Tim kerja memiliki potensi besar sebagai wadah peningkatan kompetensi, tempat tumbuhnya persaingan sehat, serta arena bagi gagasan-gagasan inovatif yang mendorong kemajuan organisasi. d) System Factors. Sistem kerja mencakup sarana pendukung, alur kerja, dan rancangan tugas (job design). Ketersediaan fasilitas yang memadai, baik dari segi jumlah maupun teknologi, menjadi penentu efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi. e) Terdiri dari dua jenis, yaitu faktor internal seperti budaya kerja yang berperan sebagai pengikat

dalam menjalankan manajemen kinerja; serta faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar organisasi.

Menurut (Kasmir, 2019) terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja seseorang, baik yang tampak dari hasil kerja maupun perilaku dalam menjalankan tugas. Faktor-faktor tersebut antara lain: a) Merupakan kapasitas individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai tuntutan tugasnya. b) Pengetahuan, Informasi dan pemahaman yang dimiliki karyawan tentang hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya. c) Rancangan Kerja, Perencanaan tugas yang dirancang secara sistematis agar memudahkan pegawai dalam mencapai target kerja. d) Kepribadian, Sifat atau karakter bawaan yang membentuk perilaku seseorang dalam bekerja. e) Motivasi Kerja, Dorongan internal maupun eksternal yang menggerakkan seseorang untuk menyelesaikan tugasnya. f) Kepemimpinan, yaitu tindakan seseorang dalam mengatur, mengarahkan, dan memberikan instruksi kepada bawahan agar mau menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. g) Gaya Kepemimpinan, yaitu Cara atau pendekatan yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam melaksanakan fungsi kepemimpinan. h) Budaya Organisasi, yaitu Nilai-nilai, norma, dan kebiasaan kerja yang berlaku dalam lingkungan organisasi. i) Kepuasan Kerja, yaitu Rasa senang atau nyaman yang dirasakan pegawai baik sebelum maupun sesudah menyelesaikan tugas. j) Lingkungan Kerja, yaitu Kondisi fisik dan suasana tempat kerja yang dapat berpengaruh terhadap semangat dan kenyamanan kerja. k) Loyalitas, yaitu Komitmen dan kesetiaan pegawai dalam mendukung dan tetap berada dalam organisasi tempat mereka bekerja. l) Komitmen, yaitu Kepatuhan terhadap kebijakan, aturan, dan prosedur yang ditetapkan oleh organisasi. m) Disiplin Kerja, yaitu Keseriusan dan konsistensi pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya secara bertanggung jawab.

## **Metode**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan bertempat di Kantor Kelurahan Ponrangae dalam kurun waktu Juni hingga Agustus tahun 2025. Jumlah populasi dalam penelitian ini mencapai 200 orang, dengan sampel yang ditentukan secara acak sebanyak 67 responden. Teknik pengumpulan data mencakup observasi langsung, penyebaran kuesioner, serta kajian literatur. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, dilanjutkan dengan regresi linear sederhana menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0.

## **Hasil dan Pembahasan**

Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas, yang bertujuan untuk menilai sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat dinyatakan sah dan layak pakai. Prosedur uji validitas dilakukan dengan memanfaatkan software SPSS, dilanjutkan dengan uji reliabilitas menggunakan item-item yang telah dinyatakan valid, guna memastikan konsistensi dan keandalan data. Seluruh pengujian—baik validitas maupun reliabilitas—untuk penelitian berjudul “*Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Ponrangae Kecamatan*

*Pitu Riawa Kabupaten Sidenreng Rappang*” dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26.0.

**Uji Kualitas Data (Validitas dan Realibilitas)**

**Uji Validitas**

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas menggunakan metode Pearson Correlation adalah sebagai berikut: (1) jika nilai Rhitung > Rtabel, maka instrumen dinyatakan valid; (2) jika nilai Rhitung < Rtabel, maka instrumen tidak valid. Untuk menentukan nilai Rtabel, digunakan jumlah sampel (N) sebanyak 67 dengan tingkat signifikansi 5%, yang menghasilkan nilai Rtabel sebesar 0,240 berdasarkan distribusi statistik terkait.

**Tabel 1 : Correlations Variabel X**

		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	T.X
X.1	Pearson Correlation	1	.279*	.124	.243*	.259*	.517**
	Sig. (2-tailed)		.022	.318	.047	.034	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X.2	Pearson Correlation	.279*	1	.319**	.211	.363**	.751**
	Sig. (2-tailed)	.022		.009	.086	.003	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X.3	Pearson Correlation	.124	.319**	1	.061	.524**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.318	.009		.622	.000	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X.4	Pearson Correlation	.243*	.211	.061	1	.187	.479**
	Sig. (2-tailed)	.047	.086	.622		.129	.000
	N	67	67	67	67	67	67
X.5	Pearson Correlation	.259*	.363**	.524**	.187	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.034	.003	.000	.129		.000
	N	67	67	67	67	67	67
T.X	Pearson Correlation	.517**	.751**	.578**	.479**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	68
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan hasil output, validitas data ditentukan dengan membandingkan nilai Rhitung dengan R<sub>tabel</sub> X.1 memperoleh 0,517 > 0.240, X.2 memperoleh 0,751 > 0,240, X.3 memperoleh 0,578 > 0, 240, X.4 memperoleh 0,479 . 0.240, dan X.5 memperoleh 0,708 > 0,240, dengan demikian, kelima indikator kinerja aparatur dapat dinyatakan “Valid”

**Tabel 2 : Correlations Variabel Y**

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	T.Y
--	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Y.1	Pearson Correlation	1	.445**	.423**	.297*	.203	.713**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.014	.100	.000
	N	67	67	67	67	67	67
Y.2	Pearson Correlation	.445**	1	.548**	.108	.201	.643**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.383	.102	.000
	N	67	67	67	67	67	67
Y.3	Pearson Correlation	.423**	.548**	1	.252*	.279*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.040	.022	.000
	N	67	67	67	67	67	67
Y.4	Pearson Correlation	.297*	.108	.252*	1	.197	.608**
	Sig. (2-tailed)	.014	.383	.040		.111	.000
	N	67	67	67	67	67	67
Y.5	Pearson Correlation	.203	.201	.279*	.197	1	.568**
	Sig. (2-tailed)	.100	.102	.022	.111		.000
	N	67	67	67	67	67	67
T.Y	Pearson Correlation	.713**	.643**	.702**	.608**	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	67	67	67	67	67	68
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan hasil output, validitas data diuji dengan menelaah perbandingan antara Rhitung dengan Rtabel Y.1 memperoleh  $0,713 > 0,240$ , Y.2 memperoleh  $0,643 > 0,240$ , Y.3 memperoleh  $0,702 > 0,240$ , Y.4 memperoleh  $0,608 > 0,240$ , dan Y.5 memperoleh  $0,568 > 0,240$ , dengan demikian, kelima indikator kualitas pelayanan publik dapat dikatakan “Valid”.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 3 : Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	67	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	67	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Informasi dari output menjelaskan jumlah data yang layak untuk diproses, serta data yang tidak termasuk dalam analisis. Sebanyak 67 case tercatat valid dengan tingkat kelayakan sebesar 100%, tanpa adanya data yang dikecualikan (exclude) dari pengolahan.

**Tabel 4 : Reliability Statistics X**

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	5

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Hasil output tersebut merupakan bagian dari analisis reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Nilai yang diperoleh adalah 0,615 dari lima butir pernyataan terkait variabel kinerja pegawai. Berdasarkan kaidah pengambilan keputusan, apabila

nilai Cronbach Alpha > Rtabel, maka data dinyatakan reliabel. Karena nilai 0,615 > 0,240, maka instrumen tersebut dapat dianggap “Reliable”.

**Tabel 5 : Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.666	5

*Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0*

Output ini merupakan hasil dari analisis reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Nilai yang diperoleh sebesar 0,666, berasal dari lima item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan pedoman penilaian, suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha lebih > Rtabel. Karena nilai 0,666 > Rtabel sebesar 0,240, maka instrumen yang digunakan dapat dikategorikan sebagai “reliable”.

**Regresi Linear Sederhana Dan Pengujian Hipotesis  
Analisis Regresi Linear**

**Tabel 6 : Variabel Entered/Removed**

	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	T.X <sup>b</sup>	.	Enter
a. Dependent Variable: T.Y			
b. All requested variables entered.			

*Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0*

Berdasarkan output yang diperoleh, diketahui bahwa variabel dalam model regresi terdiri dari kinerja aparatur sebagai variabel independen, dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen. Seluruh variabel tetap digunakan dalam analisis tanpa ada yang dieliminasi. Metode regresi yang diterapkan adalah metode Enter.

**Tabel 7 : Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.446 <sup>a</sup>	.199	.187	3.109
a. Predictors: (Constant), T.X				
b. Dependent Variable: T.Y				

*Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0*

Pada tabel Model Summary ditunjukkan bahwa nilai R = 0,446 dan koefisien Determinas Rsquare atau ( R<sup>2</sup> ) sebesar 0,199 (dibulatkan menjadi 0,20 Nilai ini diperoleh melalui pengkuadratan dari koefisien korelasi, yang jika dikonversi menjadi persentase adalah 0,20 x 100% = 20%), sedangkan sisanya (100% - 20% = 80%), yang menunjukkan besarnya proporsi kualitas pelayanan publik (Y) yang belum dapat dijelaskan oleh variabel kinerja aparatur (X).

**Koefisien Regresi X dan Y (Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)**

**Tabel 8 : Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.7.324	.1984		.3.692	.000
	T.X	.500	.124	.446	4.019	.000

a. Dependent Variable: T.Y

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel *coefficients*, diperoleh model regresi yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Ponrangae, Kecamatan Pitu Riawa, Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai berikut:  $Y = 7,324 + 500 X$

1) Variabel kinerja aparatur (X) berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Koefisien regresi positif sebesar 500 menunjukkan bahwa perubahan pada X akan diikuti oleh perubahan yang searah pada Y. Artinya, semakin baik kinerja aparatur, maka kualitas pelayanan publik cenderung meningkat, dan sebaliknya. 2) Nilai konstanta sebesar 7,324 menandakan bahwa ketika variabel X bernilai nol atau tetap, kualitas pelayanan publik tetap memiliki nilai dasar positif. 3) Koefisien beta sebesar 500 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh variabel kinerja aparatur, menunjukkan kontribusi yang dominan dalam model tersebut.

**Tabel 9 : Anova**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.157	1	156.157	16.154	.000 <sup>b</sup>
	Residual	628.351	65	9.667		
	Total	784.507	66			

a. Dependent Variable: T.Y

b. Predictors: (Constant), T.X

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel ANOVA, diperoleh nilai  $F = 16,154$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel etika. Uji F dilakukan untuk menguji kebenaran hipotesis dan menilai signifikansi pengaruh. Dengan level signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan nilai signifikansi F sebesar 0,000, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja aparatur (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y), sehingga model regresi dinyatakan layak digunakan untuk estimasi.

Sedangkan untuk uji t yang bertujuan mengukur seberapa besar kontribusi individu dari variabel independen terhadap variabel dependen, diperoleh hasil sebagai berikut: 1) Nilai  $t_{hitung}$  variabel kinerja aparatur (X) 500 dengan tingkat signifikansi 0,000. 2) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut:

$H_a : \rho_{yx} \neq 0$

$H_0 : \rho_{yx} = 0$

**Hipotesis Bentuk Kalimat :**

Hipotesis  $H_a$  : Kinerja aparatur berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kaidah Keputusan :**

Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Tabel coefficients diperoleh  $t_{hitung} = 4.019$  prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria sebagai berikut : 1.Nilai signifikansi sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . 2.Df atau dk (derajat kebebasan) = Jumlah Data – 2 = 67 – 2 = 67. 3.Sehingga di dapat  $t_{tabel} = 1.669$

**Keputusan**

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $4.019 > 1.669$  maka  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi, kinerja aparatur berpengaruh/signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, terdapat dua kesimpulan utama sebagai berikut:  
1.Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik Hasil olahan data melalui analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kinerja pegawai memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian ANOVA menghasilkan nilai F sebesar 16.154 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti hasil tersebut sangat signifikan. Selain itu, nilai t sebesar 4.019 yang melebihi t tabel sebesar 1.669 mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh secara parsial. Adapun koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,200 menandakan bahwa 20% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kinerja aparatur, sedangkan 80% sisanya berasal dari faktor lain di luar variabel yang diteliti.

2.Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kinerja Aparatur Penelitian mengungkapkan bahwa faktor situasional menjadi penentu utama kinerja aparatur di Kelurahan Ponrangae dengan kontribusi sebesar 55%. Faktor ini meliputi aspek lingkungan kerja serta budaya organisasi; ketidaknyamanan lingkungan kerja dan minimnya dukungan internal terbukti menjadi kendala. Faktor sistem berpengaruh sebesar 51%, mencakup kelengkapan fasilitas serta prosedur pelayanan yang turut menunjang efektivitas kerja. Faktor individu menyumbang 41%, terkait dengan kemampuan, sikap, dan wawasan aparatur, yang masih perlu ditingkatkan. Faktor tim memiliki pengaruh sebesar 39%, menunjukkan bahwa kolaborasi antarpegawai masih belum optimal. Sementara itu, faktor kepemimpinan menyumbang 36%, mencerminkan lemahnya peran pimpinan dalam memberikan arahan dan motivasi. Oleh sebab itu, strategi peningkatan kinerja perlu difokuskan pada penguatan lingkungan kerja, sistem pelayanan, dan kepemimpinan yang lebih aktif serta komunikatif.

**Referensi**

Adam, A. Z., Setiawan, I., Berkatillah, A., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). *AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA*. 8–14.

- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). *Organisasi: perilaku, struktur, proses (ed. ke-9; diterjemahkan oleh nunuk adirni)*. Jakarta: Erlangga.
- Herdiana, D. (2020). Implementasi Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Sebagai Upaya Penanggulangan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *Jurnal Administrasi Publik*, 2, 2. <https://doi.org/10.23969/decision.v2i2.2978>
- Hidayat, N., Anisah, H. U., Muntoha, H., & Ismanto, T. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi Di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10/4, 1016–1025.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan Praktis)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kurniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Teknologi Digitalisasi Di Kabupaten Banyumas. *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(4), 373 – 383.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. Wi. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. In *Pustaka Setia Bandung* (pp. 1–254).
- Nur Sahirah Ramadhaniati. (2022). implementasi pelayanan publik berbasis digitalisasi desa mojomalang (studi kasus: layanan mandiri. *Journal of Economic Perspectives*, 2(1), 1–4.
- Parawu, H. E., Tahir, N., Studi, P., Administrasi, I., Unismuh, N., Studi, P., Administrasi, I., Unismuh, N., Studi, P., Administrasi, I., & Unismuh, N. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Makassar*.
- Pramono, R., & Indriyani, R. (2019). *Penilaian Kinerja Pegawai dan Produktivitas Kerja*. Deepublish.
- Reyna, A., Indartuti, E., & Hariyoko, Y. (2022). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Rumah Sakit DKT Surabaya). ... *Nasional Hasil Skripsi*, 0–4. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1038>
- Riswati. (2021). Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Daerah Berbasis Digitalisasi Teknologi Di Indonesia. *Jurnal Media Birokrasi*, 3(2), 1–15. <http://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2474>
- Saguni, D. S., Widyawati, & Muhammad Hidayat Djabbari. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Biru Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 146–164. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.136>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13\_22. <http://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat

- Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.  
<https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Susliyanti, E., & Binawati, E. (2020). *Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Rumah Sakit DKI Surabaya) Nasional hospital*. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/articel/view/1038>
- Tri Lestari, A., & Wilma Zuarko Adji. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Astanaanyar. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4352–4360.  
<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.938>
- Witri M. (2022). Digitalisasi Pelayanan: Adopsi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Berbasis Website. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(6), 1811–1826.
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90.  
<https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>