

Analisis Pengaruh Kemampuan Kinerja Pegawai Perempuan Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Regional Iv Badan Kepegawaian Negara Di Makassar

Wilson Noro Padatu¹, Ch. Jeane Tandirerung², Elieser Lande³

¹ Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. E-mail: wilson@gmail.com

² Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Indonesia. E-mail: jeane.tandirerung@ukipaulus.ac.id

³ Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Indonesia Paulus Indonesia, E-mail: elieser.lande@ukipaulus.ac.id

Abstract

Pada penelitian ini digunakan untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan analisis koefisien korelasi, koefisien determinasi dan Uji T yang digunakan untuk mengetahui pola hubungan yang mengungkapkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengelolaan maka di simpulkan bahwa Ho di tolak dan Ha di terima, yang artinya terdapat pengaruh variabel kinerja pegawai perempuan terhadap variabel kualitas pelayanan public secara signifikan.

Kata kunci: kinerja pegawai perempuan, kualitas pelayanan publik

In this study used to process and analyze the data, the authors use the analysis of the correlation coefficient, the coefficient of determination and the T test is used to determine the pattern of relationships that reveal the influence of independent variables on the dependent variable. Based on the results of the management, it can be concluded that Ho is rejected and Ha is accepted, which means that there is a significant effect of the female employee's performance on the public service quality variable.

Keywords: performance of female employees, quality of public services

1. Pendahuluan

Badan kepegawaian negara (BKN) adalah lembaga pemerintah non kementerian yang bertugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang manajemen kepegawaian negara sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya yaitu penyusunan dan penetapan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian. pelaksanaan perolehan, pindah, pembebasan dan pensiun, sama seperti status dan kedudukan yang sah dari pegawai pemerintah. Organisasi tunjangan, otoritas negara dan otoritas negara sebelumnya, pelaksanaan tenaga kerja kerangka data eksekutif, penyampaian administrasi dan kemampuan pegawai pemerintah. Mengkoordinasikan dan membina kerangka kerja pendaftaran pegawai pemerintah, kerja inovatif di bidang staf eksekutif. Pelaksanaan bantuan yang sah, pelaksanaan persekolahan dan penyiapan di bidang kepengurusan, pembinaan dan pengorganisasian bantuan manajerial kepada seluruh unit hierarkis alamiah BKN, pengawasan terhadap pelaksanaan kewajibannya.

¹ Footnotes provide with using APA Citation Style. Example for Books references: Hopkin, P. (2017). *Fundamentals of Risk Management Understanding, evaluating and implementing effective risk management*. United State: Kogan Page Ltd, p. 16

Dengan ini, pekerja di BKN melakukan kewajibannya dengan menawarkan jenis bantuan langsung ke daerah setempat, yang biasa disebut administrasi publik. Penyelenggaraan administrasi publik adalah salah satu upaya negara untuk memenuhi persyaratan dasar dan kebebasan sosial setiap penduduk untuk administrasi otoritatif yang diberikan oleh organisasi spesialis terbuka. Bantuan umum adalah tindakan atau rangkaian latihan dalam rangka memenuhi kebutuhan bantuan sesuai dengan 1 2 peraturan perundang-undangan dan pedoman bagi setiap penduduk. Administrasi publik adalah proporsi yang paling nyata dari pelaksanaan pemerintah. Masyarakat umum dapat secara langsung menilai pameran otoritas publik tergantung pada sifat administrasi publik yang didapat, mengingat sifat administrasi publik merupakan perhatian yang sah untuk beberapa individu dan efeknya tidak jelas dirasakan oleh individu dari berbagai latar belakang. , dimana prestasi dalam membangun pelaksanaan bantuan publik secara ahli, menarik, cakap dan bertanggung jawab akan mengangkat citra baik otoritas publik di Indonesia. mata individu. Jumlah pegawai pada kantor regional IV BKN makassar sebanyak 115 orang pegawai keseluruhan, dengan ini penulis di dorong untuk meneliti kemampuan kinerja pegawai perempuan dalam melaksanakan pelayanan publik pada dinas BKN yg berjumlah 50 orang pegawai perempuan.

2. Metode

Untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

2.1 Analisis koefisien korelasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui factor keseimbangan kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y). maka dapat dihitung dengan rumus yang telah dikemukakan oleh (Sugiono, 1999:231) yaitu:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah data atau frekuensi penelitian

x = kinerja pegawai

y = kualitas pelayanan public

2.2 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi Variasi yang terjadi pada variabel y (kualitas pelayanan publik) ditentukan oleh variabel x (kinerja pegawai) dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \cdot 100\%$$

Di mana:

KD = Koefisien Determinasi

2.2 UJI T

Untuk mengetahui apakah ada hubungan signifikan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik maka digunakan rumus t hitung sebagai berikut:

$$t_h = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}$$

dimana :

t_h = t Hitung

r = Nilai Korelasi

N = Jumlah Sampel

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Hasil dan Diskusi

Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan dari dua variabel yaitu variabel kinerja pegawai (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) yang dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r &= \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \\ &= \frac{50(250404) - (3547)(3529)}{\sqrt{[50(251949) - (3547)^2][50(249221) - (3529)^2]}} \\ &= \frac{12520200 - 12517363}{\sqrt{[12567450 - 12581209][12461050 - 12453441]}} \\ &= \frac{2837}{\sqrt{(16241)(7209)}} \\ &= \frac{2837}{\sqrt{117981369}} \\ &= \frac{2837}{10820414496} \\ &= 0,26 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas, dapat diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,26 yang berarti masuk dalam kategori rendah berpengaruh dan bersifat positif antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik, artinya setiap kinerja pegawai akan diikuti dengan kualitas pelayanan publik

3.2. Analisis Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

$$= (0,26)^2 \times 100 \%$$

$$= 0,067 \times 100 \%$$

$$= 6,7\%$$

Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan adalah 6,7% sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain.

3.3. Hasil Uji T

$$\begin{aligned} t_h &= r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}} \\ &= 0,26 \sqrt{\frac{50-2}{1-(0,26)^2}} \\ &= 0,26 \sqrt{\frac{48}{1-(0,067)}} \\ &= 0,26 \sqrt{\frac{48}{0,9324}} \\ &= 0,26 \sqrt{47,06} \\ &= (0,26) (6,86) \\ &= 1,7836 \end{aligned}$$

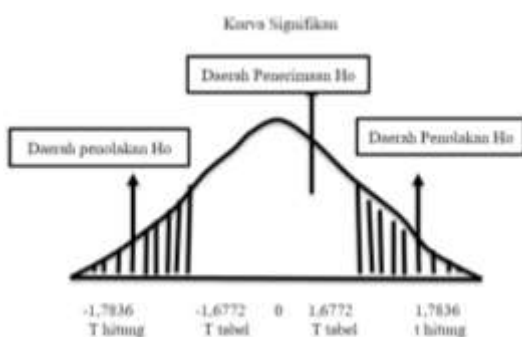
Nilai t tabel menggunakan tabel distribusi t

$$a = 0,05$$

$$n = 50$$

$$df = 50 - 2 = 48$$

$$t \text{ tabel} = 1,6772$$



Berikut ini kategori pengambilan keputusan :

Jika $t\text{-hitung} >$ (lebih besar) $t\text{-tabel}$ maka hipotesis kerja (H_a) diterima dan hipotesis observasi (H_o) ditolak, atau

Jika $t\text{-hitung} < (\text{lebih kecil}) t\text{-tabel}$ maka hipotesis kerja (H_a) di tolak dan hipotesis observasi (H_o) diterima

Dilihat dari hasil diatas untuk membandingkan nilai t hitung = 1,7836 maka dicari nilai t tabel = 1,6772, maka t hitung $>$ t tabel yaitu $1,7836 > 1,6772$, maka dapat di simpulkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima dengan kata lain “kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang kurang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik”.

Dari setiap hasil yang ada telah di rincikan di atas dapat kita ketahui bahwa sesuai dengan focus penelitian mengenai pegawai perempuan sebagai objek utama dalam penetapan posisi pelayanan public yang telah di ukur 69 meggunakan metode analisis di atas dengan melihat kemampuan yang di miliki oleh perempuan yang memiliki sikap yang dapat mengatur kestabilan emosinya, dan dapat kita ketahui bahwa bantuan besar adalah melayani daerah secara konsisten, cepat, ramah, tepat sasaran, memuaskan dan terampil mengingat kualitas bantuan yang baik adalah standar yang harus dicapai oleh asosiasi karena kualitas berarti kami memenuhi individu yang dilayani, baik di dalam maupun di jarak jauh dalam perasaan meningkatkan kepuasan atau prasyarat klien area lokalt. Dan dalam hal ini perempuan lebih mampu memahami hal tersebut, dan saat ini bukan hal yang tidak biasa lagi bahwa perempuan mampu mengerjakan pekerjaan dua posisi yang berbeda dalam satu waktu yang sama dengan ingkat ketelitian yang baik.

4. Kesimpulan

Penetapan perempuan dalam posisi pelayanan public lebih dominan dengan melihat kemampuan kinerjanya yang memiliki tingkat ketelitian, tepat waktu, dan sikap yang mampu mengatur tingkat emosinya, dapat kita lihat dalam hasil perhitungan penganalisis dalam penelitian ini bahwa kinerja perempuan mendapat pengaruh kurang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena seorang perempuan mampu mengatur emosinya sehigga dapat melakukan dua pekerjaan yag berbeda dalam satu waktu yang sama dengan tepat dan gesit tanpa mempengaruhi pekerjaan yang lain.

Referensi

- Abdi. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara*. Makassar: Edukasi Mitra Grafika
- Asrini. (2019). Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Soun Governance di Kantor SAMSAT Kabupaten Gowa. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*, Makassar.
- Dale, A.T. (1992). *Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Djawanto, P. S. (1994). *Statistik Induktif*. Yogyakarta: BPFE.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, M. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada. Imroatul, H., & Pertiwi, O. D. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rs St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonom, Volume 2 (2)*. Halaman 117-124.
- Lestari, D. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*, Semarang.
- Mahareni, S. (2016). Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KOPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal. *Skripsi Universitas Negeri Semarang*, Semarang.

- Mahsun, M. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Makkasau, J. (2016). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara. *E Jurnal Kattalogis, Volume 4 (5)*. Halaman 51-64.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja Sdm*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mariah. S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan, Volume XVII (1)*. Halaman 145-153.
- Mathis, R., Dan Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Pettalolo, I. (2013). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis, Volume 1 (7)*. Halaman 112-122.
- Pratiwi, I. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Doctoral Dissertation, Perpustakaan. diperoleh dari <http://respository.unpas.ac.id/id/eprint/28104>.
- Prawirosentono, S. (1992). *Kebijakan Kinerja Karyawan: Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bisnis Dunia*. Yogyakarta: BPFE

- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ridjal, S. (2010). *Teori Motivasi Dan Kinerja Karyawan*. Makassar: Pahmis Pustaka.
- Rizky, A. (2009). *Manajemen Penggajian Karyawan Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Media Utama
- Robbins, P. S. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Rue dan Byars. (1981). *Indikator Kerja Pemda, Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*, Yogyakarta: FISIP UGM
- Ruky, A. S. (2006). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedika Pustaka Utama.
- Sancoko, B. (2011). Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Administrasi dan Organisasi, Volume 17 (1)*. Halaman 43-51.
- Simanjuntak, P. J. (2005). *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Simumora, H. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPM
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Veithzal, R. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers

Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Spread, Volume 2 (2)*. Halaman 169-182.

Zeithmal, V. A., Parasuraman & Berry. L. L. (1990). *Delivery Quality Service*, New York: The Free Press.