

Pengaruh Produktivitas Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman

Rayhan Abi Yandra¹, Hasbullah Malau²

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

e-mail: rayhanay20@gmail.com

Abstrak

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengukur pengaruh produktivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian menggunakan observasi dan angket sebagai teknik pengumpulan data. Penelitian ini mengambil sampel yaitu orang-orang yang pernah menerima pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman dalam 6 bulan terakhir. Penelitian kuantitatif pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dan koefisien korelasi. Analisis regresi linear sederhana dan uji parsial (t) dalam penelitian ini diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan thitung 5,874, hal ini menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwasanya ada pengaruh produktivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Kata kunci: *Produktivitas Kerja, Kualitas Pelayanan, Pemerintahan Nagari*

Abstract

This quantitative study aims to measure the impact of employee work productivity on service quality at the Salibutan Lubuk Alung Nagari Office, Padang Pariaman Regency. The research employs observation and questionnaires as data collection techniques. The sample consists of individuals who have received services at the Salibutan Lubuk Alung Nagari Office in the past six months. This quantitative study uses simple linear regression analysis with a significance level of $\alpha = 5\%$ or 0.05 and correlation coefficients. The simple linear regression analysis and partial test (t-test) yielded a significance level of 0.000 with a t-value of 5.874, indicating that work productivity has a significant effect on service quality. Based on these findings, it can be concluded that there is an influence of employee work productivity on the service quality at the Salibutan Lubuk Alung Nagari Office, Padang Pariaman Regency.

Keywords : *Work Productivity, Service Quality, Nagari Government*

PENDAHULUAN

Pemerintah yaitu suatu lembaga yang bertujuan dan berfungsi untuk pelayanan melayani masyarakat dengan memiliki tugas sebagai organisasi untuk mengutamakan kepentingan masyarakat (Ismi Jayanti dkk 2020: 93456). Pemerintah dalam pengertian Alfian Madjidu (2022: 445) dalam konsepnya aparat sebagai pemberi pelayanan kepada dengan berimplikasi dan memiliki fungsi pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Bisa difenisikan bahwasanya pemerintah merupakan lembaga yang memiliki kewajiban dalam menjalankan atau sebagai pelaksana pelayanan publik yang memiliki tujuan agar dapat memenuhi sebuah kebutuhan masyarakat terhadap barang maupun jasa.

Menurut Alfian Madjidu (2022: 445) Instansi pemerintah maupun swasta tidak akan terlepas tugasnya sebagai pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Demi mencapai tujuan organisasi, diperlukannya pegawai negeri sipil (PNS) sebagai aktor dalam menjalankan pelayanan masyarakat dan sebagai abdi masyarakat yang memiliki jiwa kerja sama yang tinggi, memiliki mental yang teguh, berjiwa kepemimpinan, berguna bagi masyarakat, bersih,

dan sadar akan tugas dan bertanggung jawab sebagai pihak yang menyelenggarakan tugasnya dalam melayani masyarakat. Dengan adanya pegawai negeri sipil (PNS) maka pelayanan juga berjalan dengan keinginan masyarakat karena membantu dalam pelayanan yang ada pada segala instansi

Menurut Ratnasari dkk (2019: 203) dalam Deden Firmansyah dan Mistar (2020), Produktivitas pada dasarnya ialah kewajiban dengan aturan-aturan tertentu yang seharusnya dijalankan oleh para pegawai. Hal yang sama dijelaskan oleh Siti Aminah dan kawan-kawan (2021: 2483) Produktivitas bisa dikatakan bahwasanya bagaimana hasil kerja seorang individu dalam mengerjakan tugasnya dengan waktu yang telah ditentukan. Tentunya dalam menjalankan organisasi, produktivitas kerja dipengaruhi oleh kualitas kerja yang dimana kualitas kerja itu sendiri mengukur seberapa efektif dan efisiensinya pekerjaan yang dijalankan oleh organisasi tersebut dalam mencapai suatu yang telah disepakati

Menurut Rifi Rivani Radiansyah (2019: 3-4) keberhasilan sebuah pelaksanaan otonomi daerah ditentukan dalam hasil kerja administrasi pemerintahan dan perijinan, karena masyarakat memberi nilai dalam kepuasan pada otonomi daerah berlandaskan kepada hasil dan pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah dalam sektor administrasi dan perizinan. Pelaksanaan administratif tentunya masyarakat menginginkan efisiensi dalam kepengurusan administrasi, menurut Aminruddin (2023: 19) administratif yang berbelit-belit menghambat proses pelayanan, membuat masyarakat puas akan pelayanan administrasi. Oleh sebab itu prosedur perijinan dan pemerintahan daerah merupakan satu hal yang harus dioptimalkan dalam meningkatkan kesuksesan otonomi daerah dan dapat berdaing pada globalisasi ini.

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas pemerintah berupaya melindungi hak-hak masyarakat negara dalam melaksanakan pelayanan publik dengan begitu pemerintah telah mengatur dalam UU No 25 Tahun 2009 yaitu tentang Pelayanan Publik. Undang - undang tersebut salah satu pasalnya berisikan tentang melindungi hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan yang tentunya sudah terfasilitasi dengan baik dan layak bagi masyarakat untuk. Tentunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public pemerintah telah menentukan Standar Operasional Pelayanan (SOP) di setiap instansi pemerintah guna sebagai tolak ukur yang jelas dalam pelaksanaannya. Dengan begitu dalam evaluasi ataupun membuat perubahan yang baik di dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut menjadi lebih mudah karena adanya acuan bagi instansi untuk mengimplementasikan suatu pelayanan yang sesuai standarnya.

Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung adalah salah satu lembaga kepengurusan administrasi baik dari perizinan maupun penataan administrasi perangkat desa. Produktivitas pegawai yang memiliki standar baik tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen atau masyarakat yang berdampak pelayanan pada birokrasi ataupun lembaga pemerintahan. Produktivitas kerja juga merupakan hasil kerja dari seseorang karyawan. Sering terjadi produktivitas kerja pegawai menurun diakibatkan oleh adanya tidak nyamannya para pegawai dalam bertugas dan juga ketidakpuasan dalam pekerjaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh produktivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

METODE

Populasi pada penelitian ini ialah masyarakat yang sudah menerima pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Pariaman dengan populasi sebanyak 86 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin (Jamaluddin Ahmad, 2015: 148). Dengan menetapkan tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini 5% dan jumlah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung dalam periode Januari-Juni 2024 sebanyak 86 orang, jadi jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini:

$$\begin{aligned} n &= \frac{86}{1 + 86(0,05)^2} = \frac{86}{1 + 86(0,05)^2} \\ &= \frac{86}{1 + 86(0,0025)} = \frac{86}{1 + (0,215)} \end{aligned}$$

$$= \frac{86}{1,215} = 70$$

$$n = 70$$

Dengan menggunakan rumus Slovin di dapat jumlah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Kabupaten Padang Pariaman dalam periode Januari-Juni 2024 sebanyak 86 dan akan dijadikan sampel yaitu sebanyak 70 responden yang akan dijadikan data penelitian.

Penelitian ini dalam pengolaha data dalam mencari hipotesisnya yaitu menggunakan analisis regresi sederhana untuk memproses data yaitu dengan uji t, koefisien korelasi dan koefisien determinasi. Selain itu dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan uji asumsi klasik.Namun sebelum itu peneliti menggunakan uji validitas dan uji realibilitas sebagai acuan apakah data dapat diolah atau tidak. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu produktivitas kerja. Menurut Faustino Cardoso Gomes (2003) dalam Candra Wijaya dan Ojak Manurung (2021: 14) produktivitas merupakan fungsi yang memiliki kesinambungan antara upaya pegawai, dibina dengan adanya dorongan yang memumpuni, dan disesuaikan dengan keahlian pegawai yang diperoleh melalui pelathian. Hal yang sama dikemukakan oleh Edy Sutrisno (2016: 102) dimana menjelaskan bahwasanya produktivitas kerja yaitu perbandingan antara produk atau kinerja karyawan dengan target waktu yang ditetapkan dalam menyelesaikan kewajiban pekerjaan dari karyawan.Faustino Cardoso Gomes (2003) dalam Candra Wijaya dan Ojak Manurung(2021:26) terdapat indikator-indikator untuk mengukur suatu produktivitas kerja pegawai, anatara lain: (1)kemampuan(ability),(2)pengetahuan(knowledge),(3)keahlian(skill),(4)sikap (attitude),(5) perilaku (behavior).

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menjadi variabel terikat yang akan diteliti dalam studini ini. Menurut Barata (2004: 36) kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada pemberi layanan, melainkan lebih kepada kualitas layanan yang diberikan. Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, dan Muhammad Nur Afandi (2016) menjelaskan dimensi kualitas pelayanan yaitu: (1)prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3)biaya pelayanan, (4)produk pelayanan, (5)sarana dan prasarana, (6)kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Metode Analisis Data:

1. Uji Validitas: bertujuan untuk menguji ketepatan data variabel penelitian dan data yang akan diasjikan oleh peneliti
2. Uji Realibilitas: bertujuan untuk mengukur kestabilan data dan jika diulang pengujiannya haruslah sama agar dapat dicercpaya atau dapat diandalkan.
3. Uji Asumsi Klasik, dalam uji asumsi klasik, peneliti menggunakan uji normalitas dan uji heteroskedastisitas Uji Heterokedastisitas
4. Analisis Regresi Linear Sederhana, Menurut 'Ulum Muchtial (2020:32), analisis linear sederhana menguji pengaruh yang diduga bersifat konstan antara produktivitas kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y).
5. Uji Hipotesis, pada uji hipotesis data peneliti menggunakan uji parsial (t), koefisien korelasi dan koefisien determinasi sebagai pengambilan hipotesis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden yang diaplikasikan dalam studi ini tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Profil	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	60
	Perempuan	28	40
Usia	20-30	17	24,3
	31-40	32	45,7
	41-60	21	30

	SD	11	15,8
	SMP	23	32,9
Pendidikan	SMA	26	37,1
	Diploma	3	4,2
	S1	7	10

Sumber: diperoleh dari hasil tabulasi data

Tabel 1 diatas memperlihatkan bahwa jenis kelamin dengan didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 60%, sedangkan sisanya merupakan mereka yang memiliki jenis kelamin perempuan yaitu 40%. Berdasarkan usia, responden didominasi oleh masyarakat yang memiliki rentang umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 45,7%. Berdasarkan tingkat pendidikan kebanyakan responden pendidikan akhirnya SMA sebanyak 37,1%.

Setiap item pertanyaan yang ada pada kuesioner berjumlah 28 pertanyaan dalam penelitian ini memperoleh nilai di atas 0,1982. Artinya bersarkan dari nilai validitas data bisa dinyatakan semua item pertanyaan kuesioner valid. Selanjutnya uji reliabilitas, tes realibilitas penelitian Berdasarkan nilai Cronbach Alpha variabel prduktivitas kerja sebesar 0,628 dan nilai Cronbach Alpha variabel kualitas pelayanan sebesar 0,632. Hasil dari variabel yang telah diteliti pada studi ini dinyatakan andal atau reliabel. Kesimpulannya bisa dilihat pada nilai dasar, bahwasanya variabel dikatakan reliable jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.

Uji normalitas pada penelitian yang menggunakan uji one-Smaple Kolmogrov Smirnov menggunakan aplikasi SPSS 25.0. ketentuannya apabila tarafsignifikansi yangdiperoleh lebih dari dari taraf nyata(0,05), maka nilai data yang diamati dan diprediksi terdistribusi dengan normal. Berdasarkan dari output nilai One-Sample Kolmogorov Smirnov dalam penelitian ini diketahui nilai signifikansi memiliki nilai yaitu0,200 >0,05, sehingga dapat dinyatakan nilai residual keduanya berdistribusi normal.

Uji heteroskedastisitas dalam pengolahan data berfungsi untuk melihatapakah dalam bentuk hubungan ini memiliki ketidaksamaan varians pada nilai pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya. penelitian ini dilakukan dengan mengamati nilai signifikansi dengan menggunakan SPSS 25.0, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan varians pada penelitian ini tidak terjadi model regresi heteroskedastisitas. Hasil dalam penelitian ini dengan nilai signifikansi sebesar 0,219 dapatdinyatakan bahwa pada model regresi ini tidak terdapat hubungan regresi heteroskedastisitas dikarenakan nilai signifikan 0,219 > 0,05. Jadi kesimpulan dari uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini pengaruh produktivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis regresi linear sederhana memiliki fungsi untuk menunjukan interaksiantara variabel produktivitas kerja(X) dan variabel kualitas pelayanan (Y). Bentuk persamaan analisis regresi linear sederhana memiliki rumus, yaitu $Y = a + bX$. Hasil olahan data pada tabel 3 dalam penelitian inidinyatakan bahwa dalam bentuk persamaan pada regresi yang diperoleh dengan koefisien konstanta sebesar 34,713 dan nilai produktivitas kerja atau koefisien regresi sebesar 0,470, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresinya $Y = 34,713 + 0,470X$. Konstansa sebesar 34,713 memiliki makna bahwasanya nilai tetap variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 34,713. Koefisien regresi Produktivitas kerja(X) memiliki nilai yaitu 0,470 artinya setiap 1% penambahan nilai produktivitas kerja, jadi kualitas perlayanan bertambah sebear 0,470. Koefisien regresi bernilai positif, jadi dapat disimpulkan bahwasanya terdapat pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan.

Hasil output pada Tabel 3dalam penelitian ini dimana thitung produktivitas kerja adalah 5,874. Dengan dengan df 69 (70-1) dengan ttabel 1,994. Maka dapat diambil kesimpulan bahwasanya $5,874 > 1,994$ atau thitung >ttabel jadi Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Tabel 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	34.713	4.845		7.164	.000
	Produktivitas Kerja	.470	.080	.580	5.874	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji koefisien korelasi pada penelitian ini adalah bentuk uji korelasi Pearson Product Moment(r) yang memiliki tujuan untuk memperlihatkan apakah tingkat hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya memiliki sesuai dengan tingkay interpretasu kekuatan kedua variabel. Adapun pedoman derajat hubungan terdapat dalam Tabel 3.

Tabel 3. Interpretasi Kekuatan Kedua Hubungan Variabel

Koefisien	Kekuatan Hubungan
0,00	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,8 – 1	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2011:184)

Untuk tahu akan kekuatan hubungan antara variabel bebas (produktivitas kerja) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data SPSS 25.0, maka dapat diketahui bahwadalam penelitian ini dengan nilai koefisien korelasinya disini sebesar 0,580 Bisa disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,580, dalam interpretasi kekuatan kedua variabel berada pada rentang 0,40-0-599 maka hubungan korelasi antara variabel bebas(produktivitas kerja) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) dikategorikan mendekati 0,60 jadi dapat diinterprasikan bahwa hubungan variabel bebas (produktivitas kerja) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) mempunyai hubungan yang kuat.

Koefisien determinasi dalam penelitian ini menunjukkan apakah model regresi ini bagus atau tidak yang dibentuk oleh hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Nilai R Square yang dalam penelitian ini diperoleh 0,337, jika dijadikan dalam bentuk persen dalam koefisien determinasi ini hasil dari nilai presentase koefisien determinasi yaitu sebesar 33,7% bisa diambil kesimpulan bahwasanya variabel produktivitas kerja mempunyai pengaruh kontribusi sebesar 33,7% dalam variabel kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Bedasarkan hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwasanya adanya pengaruh produktivitas kerja terhadap kualitas pelayanan di Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung Kabupaten Padang Pariaman.

Dari hasil penelitian ini memberikan saran Bagi pihak Kantor Wali Nagari Salibutan Lubuk Alung, diharapkan mempertahankan dan terus meningkatkan produktivitas kerja, karena kesuksesan implementasi otonomi daerah dibuktikan dalam hasil kerja administrasi perijinan dan pemerintahan, masyarakat memberi nilai dalam kepuasan pada otonomi daerah berlandaskan kepadahasil dan pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah dalam sektor administrasi pemerintahan dan perizinan. tentunya tertuju pada seberapa berkualitas pelayanan yang ada pada instansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Amiruddin. 2023. Red tape dalam pelayanan public. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3(1). Hal 19.
- Aminah, Siti, Andi Agustang, Andi Muhammad Idris, Rifdan. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4).
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Firmansyah, Deden dan Mistar. 2020. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Bima. *Dimensi*, 9(2). Hal 203.
- Jayanti, Ismi, Muhammad Noor, Rosa Anggraeni. (2020). Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara. *eJournal Administrasi Negara*, 8(3). Hal 9348-9349
- Madjidu, Alfian, Idris Usu, Yakup. 2022. ANALISIS LINGKUNGAN KERJA, BUDAYA
- Mulyadi, Deddy, Hendrikus T. Gedeona, dan Muhammad Nur Afandi. 2016. *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Radiansyah, Rifi Rivani. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan otonomi daerah pada sektor bidang kesehatan di Kabupaten Bandung Barat. *JISIPOL*, 3(1). Hal 3-4
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Wijaya, Candra dan Ojak Manurung. (2021). *Produktivitas Kerja analisis faktor budaya organisasi, kepemimpinan spiritual, sikap kerja, dan motivasi kerja untuk hasil kerja optimal*. Jakarta: Kencana.
- 'Ulum, Miftachul. (2020). *Buku Statistik*. Malang: Stikeswch Malang
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor-25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.