

Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Pegawai Kantor Desa Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur)

Andi Safrizal¹, Nina Lelawati²

Program Studi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro Lampung
E-mail: andisafrizal@gmail.com

Abstrak

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu kualitas, kuantitas, efektivitas dan kemandirian pegawai selama memberikan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Pegawai Kantor Desa terhadap Masyarakat di Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur. Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian analitik deskriptif. Objek penelitian kualitas, kuantitas, efektivitas, kemandirian dan pelayanan administrasi. Kegiatan penelitian di Kantor Desa Sukadana Tengah. Populasi penelitian adalah warga Desa Sukadana Tengah dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan secara kualitas, efektivitas, kemandirian kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi pegawai, sedangkan kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Secara simultan kualitas, kuantitas, efektivitas, dan kemandirian kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan administrasi.

Kata kunci: Kualitas, Kuantitas, efektivitas, kemandirian kerja dan Pelayanan Administrasi

Abstract

Employee performance in providing public services can be seen from several indicators including quality, quantity, timeliness, effectiveness and independence of employees while providing services. The purpose of this study was to analyze the community's perception of the performance of village office employees' administrative services to the community at the Sukadana Tengah Village Office, Sukadana District, East Lampung Regency. The research design is quantitative. The method used is the descriptive analytic method. The object of this research is the quality, quantity, effectiveness, independence and administrative services. This research activity was carried out at the Sukadana Tengah Village Office, Sukadana District, East Lampung Regency. The research population was residents of Central Sukadana Village, Sukadana District, East Lampung Regency with the number of samples taken as many as 96 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tool used is data quality analysis and multiple linear regression analysis with SPSS program. The results showed that the quality, effectiveness, work independence had a positive and significant effect on employee administration services, while the quantity of work had no effect on administrative services. Simultaneously quality, quantity, effectiveness, and work independence simultaneously have a significant influence on administrative services.

Keywords: *Quality, Quantity, effectiveness, work independence and Administrative Services*

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 butir (1) menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas layanan yang diterima, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Salah satu hal yang menjadi tolok ukur dari baik tidaknya pelayanan sebuah organisasi terkait dengan tingkat kepuasan dari penerima layanan yang diberikan dalam hal ini untuk instansi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat. Aset yang paling penting bagi suatu organisasi adalah sumber daya manusia, karena pada dasarnya manusia berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan. (Febriyanto: 2021) Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat karena adanya ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan atau adanya gap antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang mereka terima secara nyata.

Kinerja pegawai dikatakan baik apabila semua indikator yang mempengaruhinya sudah baik pula. (Suwanto : 2021) Kinerja merupakan proses bagaimana pekerjaan berlangsung, ini sangat diharapkan oleh setiap perusahaan agar karyawannya dapat mendukung optimalisasi tercapainya tujuan perusahaan. (Febriyanto : 2021) Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian pegawai selama memberikan pelayanan. Kelima indikator tersebutlah yang banyak menjadi keluhan masyarakat seperti halnya yang terjadi di Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur. Keseluruhan aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus bagi aparat desa untuk dapat lebih memaksimalkannya serta mencari solusi atas upaya yang dapat lebih memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka berikan selama ini.

Fenomena dalam praktik pelayanan publik yaitu sering terdapat pandangan bahwa birokrasi pemerintah atau setiap berhubungan dengan birokrasi pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan menunjukkan gejala yang mengecewakan, berbelit-belit, lama, tidak terbuka, mahal dan tidak memuaskan termasuk kurangnya koordinasi. Kondisi objektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsive dan lain-lain.

Beberapa permasalahan yang mencolok dalam kinerja pelayanan publik di organisasi pemerintahan seperti setiap urusan yang berhubungan dengan pelayanan sering memakan waktu yang lama dengan alasan atasan sedang tidak berada di tempat serta Kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. Masyarakat yang ingin diberikan pelayanan kadang dipungut biaya yang lumayan besar dari pegawai setempat. Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, dan prasarana pendukung lainnya. Pelayanan yang di berikan kadang kurang memuaskan dalam segi keramahan dan kesopanan.

Hal yang sama juga terjadi di Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur dimana adanya keluhan masyarakat mengenai kelambanan aparat desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil pra survey dengan melakukan wawancara dengan penduduk Desa Sukadana Tengah pada bulan Oktober 2020 terhadap 10 warga yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan, 7 orang menyatakan bahwa mereka kurang puas atas pelayanan yang diberikan seperti lambatnya proses pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, pengurusan surat pengantar dan keterangan kependudukannya lainnya, dimana hal tersebut tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan di tingkat bawah, atau terbatasnya kemampuan sumber daya manusia, tetapi faktor sarana dan prasarana pendukung seperti alat elektronik yang menghambat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan masyarakat, selain itu sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai di Desa Sukadana Tengah masih kurang efektif, kurang efisien dan tidak terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan masyarakat.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang di ambil yaitu Masyarakat Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur dengan jumlah sampel 96 responden. instrumen penelitian menggunakan kuisioner. Hasil penelitian diuraikan sebagai berikut:

A. Pengujian Persyaratan Instrumen

Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment*. Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach Alpha*.

B. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas
2. Uji Linieritas
3. Uji Homogenitas

C. Pengujian Model Analisis

1. Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi yang digunakan adalah (Multiple regression model)

2. Uji t

Uji signifikan dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (alpha) 5% dengan ketentuan degree of freedom (d.k) = $n - 1 - k$.

3. Uji F

Uji ini dilakukan dengan uji f pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisis (alpha) 5% dengan ketentuan degree of freedom (df1) = $k - 1$: degree of freedom (df.2) = $n - k$.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

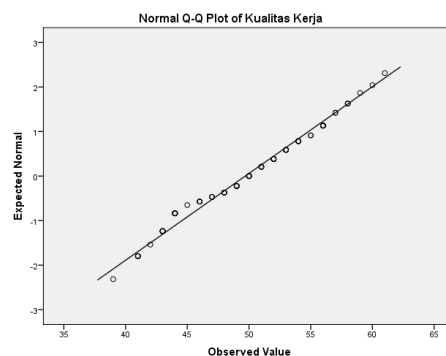
A. Hasil Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Sig	α	Kesimpulan
1	Kualitas kerja	0,053	0.05	Normal
2	Kuantitas kerja	0,063	0.05	Normal
3	Efektivitas kerja	0,058	0.05	Normal
4	Kemandirian kerja	0,057	0.05	Normal
5	Pelayanan administrasi	0,178	0.05	Normal

1. Pengujian normalitas kualitas kerja

Diperoleh nilai Sig sebesar $0,053 > 0,05$. Hal ini berarti data kualitas kerja berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil ini juga dapat dilihat dari tabel P Plot sebagai berikut:

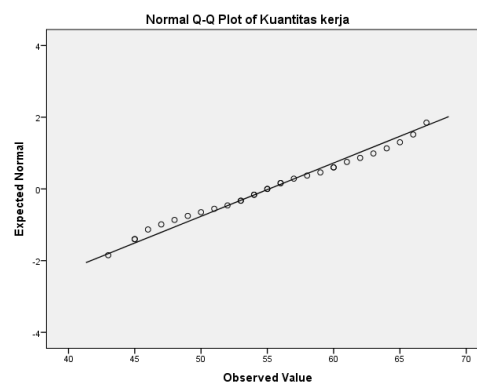


Sumber: Diolah Peneliti (2021)
Gambar 1. Diagram P Plot kualitas kerja

Tergambar bahwa titik-titik sebaran data mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga disimpulkan bahwa sebaran data dari variabel kualitas kerja berdistribusi normal.

2. Pengujian normalitas kuantitas kerja

Diperoleh nilai Sig sebesar $0,063$ lebih besar dibandingkan dengan nilai $\alpha: 0,05$. Hal ini berarti data kuantitas kerja berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil ini juga dapat dilihat dari tabel P Plot sebagai berikut:

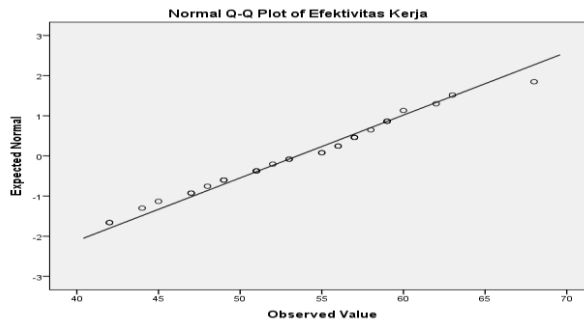


Gambar 2. Diagram P Plot kuantitas kerja

Tergambar bahwa titik-titik sebaran data mengikuti dan mendekati garis diagonal dari normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data dari variabel kuantitas kerja berdistribusi normal.

3. Pengujian normalitas efektivitas kerja

Diperoleh nilai Sig sebesar $0,058$ lebih besar dibandingkan dengan nilai $\alpha: 0,05$. Hal ini berarti data efektivitas kerja berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil ini juga dapat dilihat dari tabel P Plot sebagai berikut:

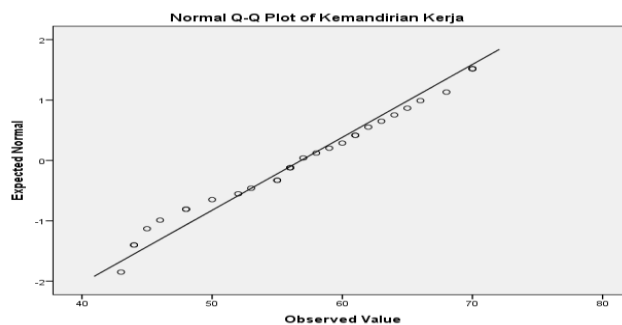


Gambar 3. Diagram P Plot efektivitas kerja

Tergambar bahwa titik-titik sebaran data mengikuti dan mendekati garis diagonal dari normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data dari variabel efektivitas kerja berdistribusi normal.

4. Pengujian normalitas kemandirian kerja

Diperoleh nilai Sig sebesar 0,057 lebih besar dibandingkan dengan nilai α : 0,05. Hal ini berarti data kemandirian kerja berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil ini juga dapat dilihat dari tabel P Plot sebagai berikut:

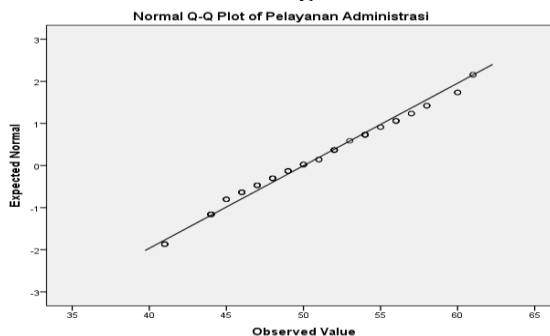


Gambar 4. Diagram P Plot kemandirian kerja

Tergambar bahwa titik-titik sebaran ada mengikuti dan mendekati garis diagonal dari normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data dari variabel kinerja pegawai berdistribusi normal.

5. Pengujian normalitas Pelayanan administrasi

Diperoleh nilai Sig sebesar 0,178 lebih besar dibandingkan dengan nilai α : 0,05. Hal ini berarti data Pelayanan administrasi berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Hasil ini juga dapat dilihat dari tabel P Plot sebagai berikut:



Gambar 4. Diagram P Plot Pelayanan administrasi

Tergambar bahwa titik-titik sebaran ada mengikuti dan mendekati garis diagonal dari normalitas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebaran data dari variabel Pelayanan administrasi berdistribusi normal.

B. Uji Linieritas

1. Uji Linieritas Y atas X_1

Uji linieritas dan keberartian regresi Y atas X_1 hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel ANOVA Regresi Y atas X_1

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan Administrasi * Kualitas Kerja	Between Groups	(Combined)	1905,189	21	90,723	11,887	,000
		Linearity	1716,169	1	1716,169	224,865	,000
		Deviation from Linearity	189,020	20	9,451	1,238	,249
	Within Groups	564,769	74	7,632			
Total			2469,958	95			

Sumber: Diolah peneliti, 2021

Dari tabel diketahui nilai F_{hitung} : 1,238 < dari F_{tabel} : 1,714. Pada taraf α : 0,05 dengan Dk pembilang $(k-2) = 20$ dan penyebut $(n-k)$: 74. dengan demikian regresi Y atas X_1 membentuk regresi linier. Sedangkan nilai signifikansi = 0,249 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara variable kualitas kerja (X_1) dengan variable Pelayanan administrasi (Y).

2. Uji Linieritas Y atas X_2

Tabel 3. Tabel ANOVA regresi Y atas X_2

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan Administrasi * Kuantitas Kerja	Between Groups	(Combined)	1933,436	17	113,732	16,534	,000
		Linearity	1762,537	1	1762,537	256,239	,000
		Deviation from Linearity	170,899	16	10,681	1,553	,103
	Within Groups	536,522	78	6,878			
Total			2469,958	95			

Sumber: Diolah peneliti, 2021

Dari tabel dapat diketahui nilai F_{hitung} : 1,553 lebih kecil dari F_{tabel} : 1,775. pada taraf α : 0,05 dengan Dk pembilang $(k-2) = 16$ dan penyebut $(n-k)$: 78. dengan demikian regresi Y atas X_2 membentuk regresi linier. Sedangkan nilai signifikansi = 0,103 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linear secara signifikan antara kuantitas kerja (X_2) dengan pelayanan administrasi (Y).

3. Uji Linieritas Y atas X_3

Tabel 4. Tabel ANOVA regresi Y atas X_3

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan Administrasi * Efektivitas Kerja	Between Groups	(Combined)	1777,286	18	98,738	10,976	,000
		Linearity	1572,936	1	1572,936	174,853	,000
		Deviation from Linearity	204,350	17	12,021	1,336	,194
	Within Groups	692,672	77	8,996			
Total			2469,958	95			

Sumber: Diolah peneliti, 2021

Dari tabel dapat diketahui nilai F_{hitung} : 1,336 lebih kecil dari F_{tabel} : 1,757. Pada taraf α : 0,05 dengan Dk pembilang $(k-2) = 17$ dan penyebut $(n-k) : 77$. dengan demikian regresi Y atas X_3 membentuk regresi linier. Sedangkan nilai signifikansi = 0,194 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan signifikan secara linier antara efektivitas kerja (X_3) dengan pelayanan administrasi (Y).

4. Uji Linieritas Y atas X_4

Tabel 5. Tabel ANOVA regresi Y atas X_4

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Pelayanan Administrasi * Kemandirian Kerja	Between Groups	(Combined)	1891,070	20	94,553	12,250	,000
		Linearity	1793,342	1	1793,342	232,343	,000
		Deviation from Linearity	97,728	19	5,144	,666	,840
	Within Groups	578,888	75	7,719			
Total			2469,958	95			

Sumber: Diolah peneliti, 2021

Dari tabel dapat diketahui nilai F_{hitung} : 0,666 lebih kecil dari F_{tabel} : 1,727. Pada taraf α : 0,05 dengan Dk pembilang $(k-2) = 19$ dan penyebut $(n-k) : 75$. dengan demikian regresi Y atas X_3 membentuk regresi linier. Sedangkan nilai signifikansi = 0,840 lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan signifikan secara linier antara kemandirian kerja (X_4) dengan pelayanan administrasi (Y).

C. Uji Homogenitas

Tabel 6. Hasil uji Homogenitas

No	Varian	Sig	α	Kesimpulan
1	Y atas X_1	0,338	0,05	Homogen
2	Y atas X_2	0,055	0,05	Homogen
3	Y atas X_3	0,081	0,05	Homogen
4	Y atas X_4	0,051	0,05	Homogen

Sumber: Diolah peneliti, 2021

- 1) Uji homogenitas varian Y atas X_1
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_1 diperoleh nilai sig. = 0,338 > 0,05, artinya data variabel pelayanan administrasi (Y) berdasarkan variabel kualitas kerja (X_1) mempunyai varian yang homogen.
- 2) Uji homogenitas varian Y atas X_2
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_2 diperoleh nilai sig. = 0,055 > 0,05, artinya data pelayanan administrasi (Y) berdasarkan variabel kuantitas kerja (X_2) mempunyai varian yang homogen.
- 3) Uji homogenitas varian Y atas X_3
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_3 diperoleh nilai sig. = 0,081 > 0,05, artinya data pelayanan administrasi (Y) berdasarkan variabel efektivitas kerja (X_3) mempunyai varian yang homogen.
- 4) Uji homogenitas varian Y atas X_4
Berdasarkan hasil perhitungan untuk pengujian homogenitas varian Y atas X_4 diperoleh nilai sig. = 0,051 > 0,05, artinya data pelayanan administrasi (Y) berdasarkan variabel efektivitas kerja (X_4) mempunyai varian yang homogen.

D. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,737	2,834		-2,024	,046
	Kualitas Kerja	,224	,093	,225	2,397	,019
	Kuantitas Kerja	,153	,148	,125	1,035	,304
	Efektivitas Kerja	,271	,095	,244	2,858	,005
	Kemandirian Kerja	,430	,125	,398	3,433	,001

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi
Sumber: Diolah peneliti, 2021

Dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -5,737 + 0,224X_1 + 0,153X_2 + 0,271X_3 + 0,430X_4$$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan:

- 1) Nilai konstanta (a) yang bernilai -5,737 yang menunjukkan bahwa jika tidak dipengaruhi oleh variabel bebas X_1 , X_2 dan X_3 , maka besar nilai Y sebesar -5,737.
- 2) Koefisien regresi kualitas kerja (X_1) adalah 0,224 yang menunjukkan jika kualitas kerja (X_1) terdapat kenaikan 1%, maka pelayanan administrasi akan mengalami kenaikan sebesar 22% dengan asumsi variabel lain tetap, koefisien yang bernilai positif menunjukkan kualitas kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi.
- 3) Koefisien regresi kuantitas kerja (X_2) adalah 0,153 yang menunjukkan jika kuantitas kerja terdapat kenaikan 1%, maka pelayanan administrasi akan mengalami kenaikan sebesar 15%, koefisien bernilai positif menunjukkan kuantitas kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi.
- 4) Koefisien regresi efektivitas kerja (X_3) adalah 0,271 yang menunjukkan jika efektivitas kerja terdapat kenaikan 1%, maka pelayanan administrasi akan mengalami kenaikan sebesar 27%, koefisien bernilai positif menunjukkan efektivitas kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi.

- 5) Koefisien regresi kemandirian kerja (X_4) adalah 0,43 yang menunjukkan jika kuantitas kerja terdapat kenaikan 1%, maka pelayanan administrasi akan mengalami kenaikan sebesar 43%, koefisien bernilai positif menunjukkan kemandirian kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi..

1. Uji t

a. Kualitas kerja (X_1) terhadap pelayanan administrasi (Y)

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} (2,397) > t_{tabel} (1,986), dan nilai Sig. 0,019 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi.

b. Kuantitas kerja (X_2) terhadap Pelayanan administrasi (Y)

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} 1,035 < t_{tabel} (1, 986), dan nilai Sig. 0,304 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi.

c. Efektivitas kerja (X_3) terhadap Pelayanan administrasi (Y)

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} 2,858 > t_{tabel} (1, 986), dan nilai Sig. 0,005 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi.

d. Kemandirian kerja (X_4) terhadap Pelayanan administrasi (Y)

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} 3,433 > t_{tabel} (1, 986), dan nilai Sig. 0,001 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kemandirian kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi.

2. Uji F

Pengujian hipotesis berdasarkan hasil perhitungan F_{hitung} dengan menggunakan SPSS dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Tabel Anova Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2040,402	4	510,101	108,063	,000 ^b
	Residual	429,556	91	4,720		
	Total	2469,958	95			

a. Dependent Variable: Pendapatan Mitra

b. Predictors: (Constant), Kompetitor, Insentif, Jam Kerja, Tarif

Sumber: Diolah peneliti, 2021

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan: Nilai F_{hitung} 108,063 > F_{tabel} (2,472) dan nilai Sig 0,000 ≤ 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas kerja (X_1), kuantitas kerja (X_2) dan efektivitas kerja (X_3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi (Y), atau H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kualitas kerja (X_1), kuantitas kerja (X_2), efektivitas kerja (X_3) dan kemandirian kerja (X_4) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pelayanan administrasi (Y).

3. R² Determinasi

Tabel 9. Tabel Hasil R² Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,909 ^a	,826	,818	2,173

a. Predictors: (Constant), Kemandirian kerja, Kualitas kerja, Efektivitas kerja, Kuantitas kerja

Koefisien determinasi (*R square*) 0,826. Hal ini berarti 80% variasi dari variabel Y dijelaskan oleh variasi dari k(X₁,X₂,X₃,X₄). Sedangkan sisanya (100% - 80% = 20%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel kualitas kerja, kuantitas kerja, efektivitas kerja dan kemandirian kerja, yang artinya variabel X (Kualitas kerja, kuantitas kerja, efektivitas kerja dan kemandirian kerja) mempunyai kontribusi sebesar 88% terhadap pelayanan administrasi (Y).

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas kerja terhadap Pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi. Hal ini berarti jika kualitas kerja baik maka pelayanan administrasi juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan kualitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi.

Kualitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi dimana kualitas kerja merupakan suatu hasil pekerjaan yang dapat diukur yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna, dengankual;itas kerja yang baik maka kepuasan akan pelayanan yang diberikan akan memenuhi persepsi dari masyarakat. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas kerja merupakan faktor yang dapat meningkatkan pelayanan administrasi dalam suatu organisasi. Kualitas kerja terkait dengan pelayanan administrasi dimana baik buruknya kualitas kerja akan mempengaruhi kualitas seorang pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Lumentah, Posumah, Ogotan (2015) dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa dengan hasil menunjukkan bahwa kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan administrasi.

2. Pengaruh Kuantitas kerja terhadap Pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Jika kuantitas kerja bertambah akan meningkatkan pelayanan administrasi yang dapat diselesaikan oleh pegawai. Hal ini berarti jika kuantitas kerja bertambah maka pelayanan administrasi yang harus diselesaikan juga bertambah dimana hal tersebut justru dapat menurunkan kinerja pegawai. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang menyatakan kuantitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi.

Kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi dimana hal tersebut dapat disebabkan karena semakain banyak tugas yang harus dikerjakan oleh pegawai akan membuat pegawai kelelahan dalam menyelesaikan dan kualitas dari pekerjaan justru akan menurun bahkan pelayanan yang diberikan juga akan mengalami penurunan. Maka dari itu

kuantitas kerja harus tetap diperhatikan sesuai dengan ketersediaan pegawai yang ada sehingga pekerjaan akan dapat dikerjakan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa kuantitas kerja justru akan menurunkan pelayanan administrasi. Berdasarkan hal tersebut maka dengan kuantitas kerja yang berlebihan dapat menurunkan pelayanan administrasi.

Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu oleh Ibrahim, Jamal, Burhanuddin (2011) dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang dengan hasil bahwa kuantitas kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja dan pelayanan administrasi.

3. Pengaruh Efektivitas kerja terhadap Pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa efektivitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa efektivitas kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi. Hal ini berarti semakin efektivitas kerja pegawai maka hal tersebut akan semakin mempengaruhi pelayanan administrasi yang diberikan. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan efektivitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi.

Efektivitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi dimana efektivitas kerja merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah sasaran yang tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai, sehingga kinerja pelayanan pegawai dapat meningkat. Maka dapat dikatakan efektivitas kerja yang diterapkan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan administrasi dalam suatu organisasi dalam mencapai kinerja yang optimal dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Raharjo, Welige Eko (2017) dengan judul Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan hasil bahwa efektivitas kerja memiliki pengaruh dan berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas kinerja pegawai.

4. Pengaruh Kemandirian kerja terhadap Pelayanan administrasi

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kemandirian kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi. Koefisien yang dihasilkan bertanda positif yang menyatakan bahwa kemandirian kerja berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi. Hal ini berarti jika kemandirian kerja mengalami peningkatan maka pelayanan administrasi juga akan meningkat. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang menyatakan kemandirian kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi.

Kemandirian kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi dimana kemandirian kerja merupakan kemampuan untuk melakukan fungsi kerja dengan indikator kemampuan mengambil inisiatif mengatasi masalah yang dihadapi, memiliki kepercayaan diri dalam mengerjakan tugas-tugasnya, dan bertanggung jawab atas apa yang dilakukan, jika keseluruhan hal tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga akan meningkat. Maka dari itu kemandirian juga mempengaruhi kinerja seorang pegawai dalam hal lebih berinisiatif terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan kemandirian kerja memiliki keterkaitan dengan pelayanan administrasi.

Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Dermawan (2017) dengan judul Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Baru dengan hasil bahwa kemandirian kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap pelayanan administrasi..

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Kualitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, semakin baik kualitas kerja maka akan meningkatkan pelayanan administrasi.
2. Kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, semakin tinggi kuantitas kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan administrasi.
3. Efektivitas kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, semakin baik efektivitas kerja maka akan meningkatkan pelayanan administrasi.
4. Kemandirian kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, semakin baik kemandirian kerja maka akan meningkatkan pelayanan administrasi.
5. Kualitas kerja, kuantitas kerja, efektivitas kerja dan kemandirian kerja berpengaruh terhadap pelayanan administrasi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, semakin baik kualitas kerja, efektivitas kerja dan kemandirian kerja secara bersama akan semakin meningkatkan pelayanan administrasi.

B. Saran

Bagi Pegawai Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur, guna meningkatkan pelayanan administrasinya dengan meningkatkan kualitas kerja, menjalankan efektivitas kerja, lebih mandiri dalam melakukan tugas sehingga kepuasan terhadap pelayanan administrasi yang diberikan akan semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Febriyanto, F. (2021, September). Pengaruh Kompetensi, Job Stress, Sistem Penilaian Kerja Terhadap Kinerja Dosen Universitas Muhammadiyah Metro. In UMMagelang Conference Series (pp. 247-257).
- Dermawan, (2017), *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru*, Jurusan PPKn FIS Universitas Negeri Makassar.
- Ibrahim, Jamal, Burhanuddin, (2019), *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang*, eJournal Ilmu Pemerintahan, 2019, 7 (2): 701-712.
- Linda, W. A., & Febriyanto, F. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Pt. Japfa Comfeed Indonesia, Tbk. Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(4), 872-884.

Jurnal Manajemen Diversifikasi

Vol. 2. No. 2 (2022)

- Lumentah, Posumah, Ogotan, (2015), *Evaluasi Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tompaso Kabupaten Minahasa*, JAP NO.31 VOL III 2015.
- Maria, Delvi Otista, (2017), *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan.
- Permadi, E., & Suwanto, S. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Etos Kerja, Iklim Organisasi Dan Tunjangan Kinerja Terhadap Kinerja POLRES Kota Metro. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 521-536.
- Raharjo, Welige Eko, (2017), *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*, *Jurnal Jurusan Administrasi Negara – Prodi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau*.
- Saleh, A Muwafik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Schuller & Jackson (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, terjemahan. Jakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, Jakarta: PT Refika Aditama.
- Tamawiji, (2016), *Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan*, *Politico: Jurnal Ilmu Politik* vol. 2, no. 6, 2016.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara (ASN)*, Jakarta.
- Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Jakarta.
- Wungu & Brotoharjo. (2013). *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.